Міністерство освіти і науки України
Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет психології та соціальної роботи
Кафедра загальної та практичної психології
Освітньо-професійна програма «Психологія. Практична психологія»
Спеціальність «053 Психологія»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На здобуття освітнього ступеня магістр

ОСОБИСТІСНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ БЕЗРОБІТНИХ

студента/студентки **Смолянінової Олесі Сергіївни**
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник: **Наконечна Марія Миколаївна**, канд. психол. н., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Рецензент: **Папуча Микола Васильович**, доктор психол. н., проф.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Рецензент: **Гетьман Тетяна Олександрівна**, канд. психол. н., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

професор Папуча М.В. _____
(підпис, дата)

Ніжин – 2020 рік

Зміст

Вступ…….3
Розділ І. Теоретичні аспекти міжособистісної комунікації…….6
1.1. Міжособистісне спілкування в психологічних дослідженнях……..6
1.2. Комунікативна компетентність безробітних та працюючих осіб…..15
1.3. Слухання у міжособистісній комунікації…….31
Розділ ІІ. Емпіричне дослідження особистісних особливостей комунікації безробітних…….59
2.1. Опис вибірки та методик емпіричного дослідження……..59
2.2. Результати дослідження особистісних особливостей комунікації безробітних та працюючих осіб……..59
Висновки……66
Література……..68

Вступ

Міжособистісне спілкування є окремим різновидом спілкування. Спілкування загалом – це використання символів для передачі ідей та обміну смислами і значеннями. Вуличні знаки, журнали, газети, розмови вголос, інтернет-сторінки та книги – все це є формами спілкування, які використовують певний вид символів – звуки, рухи чи картинки – для передачі ідей. У процесі міжособистісного спілкування люди послуговуються символами в усній, жестовій чи письмовій формі, відображаючи та передаючи складні інтрапсихічні утворення.

Міжособистісну комунікацію можна розглядати як процес, який відбувається між двома людьми, тобто у *діаді*. Діада є одним із ключових понять для розуміння міжособистісного спілкування, оскільки кожен учасник (-ця) такої парної, діадної взаємодії може зосереджувати свою увагу лише на партнер(ц)і. Міжособистісне спілкування також є *особистісним.* Це не значить, що міжособистісне спілкування завжди торкається особистого життя чи має місце лише у близьких стосунках – радше йдеться про унікальні якості учасника чи учасниці спілкування як людської особистості.

Міжособистісна комунікація є тривалим процесом, у межах якого відбувається двоспрямований процес обміну повідомленнями. Навіть коли один із учасників (учасниць) розмови говорить, інша людина може спілкуватися невербально, через поставу тіла, зоровий контакт, вирази обличчя тощо. Обмін повідомленнями відбувається через певний *канал* спілкування. Такий канал може існувати як у формі зв’язку між партнер(к)ами у взаємодії лицем-до-лиця, у вигляді голосового телефонного дзвінка, інтернет-повідомлення тощо. Міжособистісне спілкування є динамічним процесом, оскільки значення та смисли змінюються з часом, і попередні повідомлення у плині спілкування

впливають на те, як створюються і сприймаються наступні. Міжособистісне спілкування є причинно-наслідковим, тобто призводить до певних наслідків. Міжособистісне спілкування є необоротним. Людина не може взяти назад слова, які вона промовила, як не може й відновити втрачені можливості чи нагоди для спілкування.

Припущення про те, що безробітні мають відмінні особистісні особливості комунікації порівняно з працюючими людьми, зумовило вибір нами теми магістерської роботи: ***«Особистісні особливості комунікації безробітних».***

Об'єкт дослідження: міжособистісна комунікація.

Предмет дослідження: особистісні характеристики міжособистісної комунікації безробітних досліджуваних у порівнянні з працюючими.

Мета дослідження: виявити найбільш характерні особистісні особливості спілкування безробітних порівняно з працюючими особами.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми міжособистісної комунікації.
2. Проаналізувати проблему комунікативної компетентності.
3. Емпірично дослідити особливості комунікації безробітних порівняно з працюючими особами.
4. Виявити специфічні взаємозв'язки, які характеризують міжособистісне спілкування безробітних.

Гіпотеза дослідження: безробітні досліджувані мають специфічний особистісний профіль спілкування порівняно з працюючими людьми.

Наукова новизна та теоретична значущість дослідження зумовлюються тим, що проаналізовані та виявлені деякі характеристики спілкування безробітних, зокрема те, що до особистісних особливостей спілкування безробітних належать менша підозріливість порівняно з працюючими, вища емоційна стійкість та переважання середнього рівня емпатії.

Практична значущість дослідження пов’язана з тим, що його результати можуть бути використані на профорієнтаційних тренінгах для безробітних, а також при викладанні таких навчальних дисциплін, як «Соціальна психологія», «Психологія спілкування», «Психологія праці та інженерна психологія».

Структура роботи. Магістерська робота складається з вступу, двох розділів, висновків та списку використаної літератури.

Розділ І. Теоретичні аспекти міжособистісної комунікації

1.1. Міжособистісне спілкування в психологічних дослідженнях

Хоча спілкування загалом охоплює будь-яке використання символів для передачі смислів та значень, поняття «міжособистісне спілкування» стосується саме такого спілкування, яке відбувається між людьми та створює особисті зв'язки між ними. Розділимо слово «міжособистісний» на дві частини, «між» та «особистісний». Перша частина «*між*» підкреслює, що таке спілкування *поєднує* людей. У міжособистісному спілкуванні дії одного учасника відображають та водночас впливають на дії іншого, що не властиве усім іншим різновидам спілкування – наприклад, можна закрити сторінку інтернет-переглядача без жодного впливу на першоджерело щойно прочитаних там повідомлень. На противагу такому однобічному спілкуванню, міжособистісне спілкування вимагає взаємного впливу та залучення: якщо людина не відповідає у каналі миттєвих повідомлень, її співрозмовник(-ця) ймовірно покаже реакцію занепокоєння. Коли хтось залучається до міжособистісного спілкування, він чи вона утворює зв'язки з іншими людьми.

Міжособистісне спілкування також є *особистісним.* Це не значить, що міжособистісне спілкування завжди торкається особистого життя чи має місце лише у близьких стосунках – радше йдеться про унікальні якості учасника чи учасниці спілкування як людської особистості. Якщо хтось приходить до ресторану і його (її) сприймають лише як клієнта (клієнтку) – людину, яка має зробити замовлення, отримати їжу та розрахуватися – то у такому випадку не йдеться про досвід міжособистісного спілкування, а радше про (тією чи іншою мірою) *знеособлене* спілкування, оскільки особисті, людські якості замовника чи замовниці відіграють тут мізерну роль чи взагалі жодної. Однак якщо персонал закладу показує зацікавлення у клієнтові (клієнтці) як особистості та спілкується, враховуючи унікальні

людські характеристики та життєві обставини, то у такому випадку розмова стає помітно більш особистою. В міжособистісному спілкуванні його учасники й учасниці виявляють уважність до особистісних рис та якостей, які кожна людина привносить у таке спілкування.

Міжособистісне спілкування можна розглядати як процес, який відбувається між двома людьми, тобто у *діаді*. Діада є одним із ключових понять для розуміння міжособистісного спілкування, оскільки кожен учасник (-ця) такої парної, діадної взаємодії може зосереджувати свою увагу лише на партнер(ц)і. Варто однак зазначити, що визначення міжособистісного спілкування може включати в себе більше як двох людей: якщо хтось спілкується із групою у такий спосіб, що утворюються та підтримуються особисті зв'язки і кожна людина у групі є залученою до групової діяльності, таке спілкування теж є міжособистісним. Прикладом цього може бути група друзів, яка регулярно збирається і проводить час разом. Можна також мати діадне міжособистісне спілкування з людиною, яка є частиною більшої групи, наприклад, спілкування із найкращою подругою чи другом і одночасна взаємодія всередині більшої дружної компанії. Ключовим фактором міжособистісного спілкування є не кількість залучених осіб, а особистісна взаємодія.

Міжособистісне спілкування часто проходить у взаємодіях лицем-до-лиця. Взаємодії лицем-до-лиця дозволяють партнер(к)ам спілкуватися як вербально, так і невербально – словами, жестами, та мовою тіла. Взаємодія лицем-до-лиця також допомагає учасникам та учасницям ставитися до іншої людини як до особистості. Водночас міжособистісне спілкування існує не лише у формі лицем-до-лиця. Коли людина говорить по телефону, обмінюється текстовими повідомленнями е-поштою, у клієнті миттєвих повідомлень чи у чат-каналі, таке спілкування теж здатне створювати особисті зв'язки з іншими особами. Інакше кажучи, принциповою є особистісна природа взаємодії незалежно від того, які інструменти використовуються для спілкування.

Після того, як ми окреслили поняття міжособистісного спілкування, варто розглянути риси, притаманні будь-якій людській взаємодії. Транзакційна модель спілкування (комунікації) вже у своїй назві передбачає, що люди, залучені до міжособистісної взаємодії, беруть спільну участь у акті спілкування [11]. Модель включає в себе щонайменше двох учасників чи учасниць, котрі привносять до взаємодії як свої особисті якості, так і розмисли та враження про співрозмовника чи співрозмовницю. Разом сторони такої взаємодії створюють та тлумачать символи, які представляють собою ті чи інші ідеї. Спілкування розгортається у певному *контексті*, який може включати в себе практично все – від фізичних властивостей навколишнього середовища до культурних патернів. Процес міжособистісного спілкування також пов'язаний із часом: хоча в межах теоретичних моделей і виділяються окремі частини комунікативної взаємодії, на практиці всі вони працюють разом, створюючи цілісний та динамічний досвід спілкування. Нижче ми розглянемо п'ять характеристик міжособистісного спілкування, включених до цієї моделі.

1. Міжособистісне спілкування є тривалим процесом, у межах якого відбувається двоспрямований процес обміну повідомленнями. Навіть коли один із учасників (учасниць) розмови говорить, інша людина може спілкуватися невербально, через поставу тіла, зоровий контакт, вирази обличчя тощо. Обмін повідомленнями відбувається через певний *канал* спілкування. Такий канал може існувати як у формі зв'язку між партнер(к)ами у взаємодії лицем-до-лиця, у вигляді голосового телефонного дзвінка, інтернет-повідомлення тощо. Інколи люди навіть не мають відчуття різниці між цими формами спілкування, бо дуже глибоко та тісно пов'язані досвідом спілкування. У всякому разі канал спілкування дає можливість спільної участі у тривалому створенні та тлумаченні символів, які представляють собою ті чи інші ідеї.

2. Міжособистісне спілкування є динамічним процесом, оскільки значення та смисли змінюються з часом, і попередні повідомлення у плині спілкування впливають на те, як створюються і сприймаються наступні.

3. Міжособистісне спілкування є причинно-наслідковим, тобто призводить до певних наслідків. Коли люди активно використовують міжособистісне спілкування для досягнення певної мети, такі наслідки є навмисними – наприклад, студентка може використати міжособистісне спілкування, аби переконати одногрупницю допомогти їй з написанням письмової роботи, чи аби залагодити конфлікт із сестрою, чи щоби підбадьорити подругу. В інших випадках наслідки спілкування є ненавмисними. Наприклад, людина може, не усвідомлюючи цього, зачепити співробітника, образити колегу по навчанню чи скривдити романтичного партнера (партнерку). Наслідки міжособистісного спілкування, навмисні чи ненавмисні, можуть виявлятися у багатьох формах. До найбільш поширених із них відносять:

- Навчання. Міжособистісне спілкування допомагає людині збирати інформацію про себе, інших людей, минулі, теперішні чи майбутні (передбачувані) події, переконання та установки.
- Допомога. Міжособистісне спілкування дозволяє людині надавати іншим інформацію, пораду, емоційну підтримку, аби реципієнт міг краще впоратися зі своїми проблемами.
- Вплив. Міжособистісне спілкування дає можливість переконати іншу людину надати допомогу, посприяти порадою, залучитися до певної діяльності, змінити ставлення, розпочати чи припинити стосунки, надати дозвіл чи виконати зобов’язання.
- Стосунки. Міжособистісне спілкування уможливлює переживання близькості чи віддалі у взаєминах, згоди чи незгоди, або ж рівності чи нерівності з іншою людиною.

- Гра. Міжособистісне спілкування розкриває можливості для гумору, веселощів, святкувань, як і загалом для корисного проведення часу та узгодження спільних дій.

4. Міжособистісне спілкування є необоротним. Людина не може взяти назад слова, які вона промовила, як не може й відновити втрачені можливості чи нагоди для спілкування. Якщо хтось висловив дошкульне зауваження, він чи вона може вибачитися, пояснити свої слова, спробувати залагодити непорозуміння, але всі майбутні епізоди спілкування з цим співрозмовником посилатимуться на початкове зауваження як на частину спільної міжособистісної історії. Аналогічно до того, як не можна скасувати вже промовлені слова, неможливо сказати їх тоді, коли момент для цього вже втрачено.

5. Міжособистісне спілкування є недосконалим. Слід пам'ятати, що міжособистісному спілкуванню притаманна певна неповнота та недосконаліть. Людина ніколи не може цілком та повністю переказати власні думки іншому; учасники спілкування змушені вживати символи для представлення та передачі думок та ідей, і покладатися на співрозмовника у справі коректного тлумачення (де-шифрування) цих символів. Практично завжди слухач або читач повідомлення може мати відмінне розуміння про прочитане або почуте, яке не співпадатиме із розумінням мовця, притому іноді такі розбіжності бувають доволі помітними, фруструючими чи кумедними. Варто завжди мати на увазі такі розбіжності між невисловленими думками та смислами і значеннями, створеними на основі цих думок у процесі міжособистісного спілкування [3].

Хибні уявлення щодо міжособистісного спілкування [17]:

- Міжособистісне спілкування не є вродженим умінням. Хоча люди народжуються зі здатністю вчитися спілкуванню, створення та тлумачення повідомлень вимагає знання власного «Я», уважності до точки зору співрозмовника чи співрозмовниці, глибокого розуміння того, як ситуація спілкування впливає на промовлювані смисли, та зрештою

здатності вибирати та впорядковувати повідомлення для досягнення певних цілей; вказані характеристики не є вродженими, а потребують часу, зусиль та практики.

- Міжособистісне спілкування не завжди вирішує проблеми. Іноді проговорювання проблеми допомагає людям порозумітися, проливає світло на ту чи іншу ситуацію, і підводить до вирішення проблеми. У інших випадках однак міжособистісне спілкування може спричинитися до ще більшого непорозуміння, збентеження та збільшення напруги у стосунках. Ефективне спілкування іноді здатне вирішувати проблеми, однак універсальна порада «просто поговорити про це» принципово не враховує недоліки, притаманні міжособистісному спілкуванню.
- Міжособистісне спілкування не завжди створює близькі стосунки. Міжособистісне спілкування має місце при особистих стосунках, і може сприяти створенню особистих зв’язків, однак так само здатне спричинитися до руйнування стосунків та зниження емоційної близькості із партнером чи партнеркою.
- Міжособистісне спілкування не завжди сприяє досягненню просоціальних цілей. Спілкуючись із іншими, людина може досягати багатьох різноманітних цілей – наприклад, впливати на людей, розв’язувати конфлікти чи забезпечувати емоційний комфорт. Однак міжособистісне спілкування також може мати негативні наслідки, навмисні чи ненавмисні. Через повідомлення при спілкуванні люди маніпулюють один одним, створюють та роздмухують конфлікти та спричиняють душевний біль.

Як ми вже з’ясували раніше, міжособистісне спілкування включає в себе створення спільних смислів та значень із іншими людьми. Нижче ми опишемо два основні смислові типи, створювані у перебігу міжособистісного спілкування, а саме змістове повідомлення і повідомлення відношень.

Змістові повідомлення передають буквальне чи загальновживане значення символів, використовуваних при спілкуванні. Розглянемо, наприклад, питання «Чи поїдеш ти сьогодні додому маршруткою?». Можна використати буквальне, або ж словникове значення цих слів і легко розшифрувати смисл питання – мовець хоче дізнатися у співрозмовника (співрозмовниці) плани щодо пересування громадським транспортом. Можна також передбачити конвенційний, або ж соціально типовий підтекст питання – часто воно означає, що мовець хоче скласти компанію і поїхати разом. Як показує наведений приклад, повідомлення змісту можуть відображати як пряме (буквальне, дослівне) значення слів, або ж показувати непряме значення використовуваних символів.

Повідомлення стосунків несуть у собі значення символів для цілей стосунків між учасниками (учасницями) спілкування. Продовжимо попередній приклад. Які стосунки можуть існувати між людьми, якщо одна спитає іншу «Чи поїдеш ти сьогодні додому маршруткою?». Зосередимося не на буквальному значенні слів як таких, а на тому, що ці слова можуть розповісти про стосунки між мовцем та слухачем. Останні ймовірно не є незнайомцями чи ворогами, оскільки люди зазвичай не розпитують чужинців чи недругів про переїзди або про плани на вечір. Вибір мовцем саме таких слів також може показувати, що співрозмовники не перебувають у близьких взаєминах – якби було так, можна було би сказати просто «Гей, поїхали сьогодні увечері на маршрутці разом!». Символи, використовувані у процесі спілкування, проливають певне світло на зв’язок між співрозмовниками – у цьому конкретному випадку можна обґрунтовано припустити наявність дружніх, але не близьких стосунків.

Повідомлення стосунків у процесі міжособистісної взаємодії можуть також відображати спробу когось із учасників змінити ці стосунки, зокрема роблячи їх більш чи менш близькими. Новий колега по роботі, що розпитує про подробиці робочих процесів, може виявляти більшу цікавість, аніж достатньо для формального співробітництва. З іншого боку,

подруга дитинства, яка не хоче слухати про цікавий досвід навчання чи праці, може теж невербально сигналізувати про те, що мовець уже не такий близький для неї, як можливо хотів би бути. Дослідження показує [19], що люди у міжособистісних стосунках часто уникають відкритого обговорення цих стосунків, особливо якщо вони не впевнені, чи є такі стосунки романтичними або це просто дружба. Коли люди не говорять про близькість у стосунках прямо, вони схильні звертати все більшу увагу на повідомлення стосунків у темах, які безпосередньо не стосуються інтимно-романтичної сфери.

Іноді повідомлення стосунків можна легко побачити у словах чи поведінкових актах, що мають місце при спілкуванні, як-то при висловах «О, я такий радий, що ми друзі» або «Я хочу розлучення».

Міжособистісне спілкування може відбуватися між незнайомцями, колегами, близькими друзями чи членами родини. Найчастіше співрозмовниками виступають ті, з ким людина вже має ті чи інші особисті взаємини. Спільна життєва історія, яку людина поділяє з друзями, членами родини чи романтичними партнер(к)ами, полегшує формування особистих зв’язків при спілкуванні. Спілкування також важливе для розвитку та підтримки близькості у особистих стосунках. Нижче ми нагадаємо про деякі інші типи контекстів, у яких людина може досвідчувати міжособистісне спілкування.

Організації. Робота є тим місцем, де люди зазвичай занурені у велику кількість міжособистісних взаємодій. Процеси всередині певної організації залежать від багатьох факторів у кожному конкретному випадку – формальне чи неформальне спілкування, чи є чітка владна ієрархія, або ж чи у галузі в цілому зайняті чоловіки, жінки чи представники обох статей. Всередині організаційної структури на досвід людей також впливають їхні міжособистісні взаємодії [1]. Коли людина на перерві спілкується з колегою про особисте життя, або коли презентує певну ідею керівництву, чи впливає на рішення, прийняті у своєму підрозділі, або вступає у

суперечку щодо робочих графіків – у всіх цих випадках міжособистісне спілкування вживається для встановлення чи зміни зв’язків між людьми. Більше того, міжособистісні взаємодії з колегами по роботі сприяють набуттю важливого емоційного досвіду, що дає можливість виражати та пропрацьовувати власні психологічні проблеми [26]. Відтак міжособистісне спілкування є важливою частиною організаційної структури.

Стан здоров’я. Міжособистісне спілкування також має місце у контекстах, дотичних до здоров’я та добробуту людини. Дослідники процесів спілкування показали [37], що отримання та надсилання позитивних емоційно заряджених (афективних) повідомлень зменшує фізичні симптоми стресу та покращує здатність людини відновлюватися після стресових ситуацій. Крім того, люди можуть використовувати міжособистісне спілкування для того, аби переконати інших вести більш здоровий спосіб життя, або ж навпаки, залучати до таких форм поведінки, які становлять ризик для здоров’я. Взаємодії із фахівцями у сфері охорони здоров’я також впливають на те, чи отримує людина достатньо медичного догляду, аби підтримувати та покращувати свій стан.

Комп’ютерно опосередковане спілкування. Чимало випадків міжособистісного спілкування включають комп’ютери та такі технології, як електронна пошта, миттєві повідомлення, смс-повідомлення, чати, форуми, соціальні мережі тощо. Використовуючи комунікаційні технології, людина здатна створити особисті зв’язки із іншими, переступаючи часові та просторові обмеження традиційного спілкування. Термін «комп’ютерно опосередковане спілкування» зазвичай уживають на позначення низки способів, якими комп’ютерні технології дозволяють людям обмінюватися повідомленнями один із одним. Комп’ютерно опосередковане спілкування пропонує менш стресогенну обстановку для людей, яким важко заводити нові знайомства [24]. Враховуючи обсяги повідомлень, які сучасна людина створює та пересилає за допомогою

комп’ютерних технологій, наше розуміння міжособистісного спілкування обов’язково має охоплювати комп’ютерно опосередковані взаємодії.

1.2. Комунікативна компетентність безробітних та працюючих осіб

Загалом компетентністю називають спроможність зробити щось добре у порівнянні з певним стандартом ефективності. Компетентність міжособистісного спілкування відтак – це здатність вправно використовувати символи для представлення та передачі певних ідей, а також для створення особистих зв’язків із іншими людьми. Як пишуть Шпіцберг та Купач, компетентність спілкування вимірюється шістьма параметрами: чіткість, відповідність, задоволення, ефективність, результативність та етичність [11].

Чіткість. Чіткість полягає у розбірливості повідомлення, тобто у мірі того, наскільки повідомлення може бути вірно потлумачене з передаваних символів. Чіткість має місце тоді, коли отримувач чує/читає повідомлення, розуміє символи в ньому та точно тлумачить закодовані в символи значення і смисли. Чіткість може бути знижена через шум у середовищі, як-то, наприклад, шум будівельного обладнання поза межами аудиторії заважає викладачеві та студентові чути один одного. Чіткість також зменшується, коли сторони спілкування використовують різні набори символів, зокрема з причини неоднакового культурного фону, освітнього досвіду чи віку. Наприклад, абревіатури та скорочення у певному тексті можуть бути складними для сприйняття для людини, незнайомої з тематикою документу. Хоча фактори ризику для чіткості нерідко знаходяться поза межами особистого впливу та контролю людини, однак комунікативна компетентність – ні. Достатньо компетентні учасники спілкування підлаштовують власну поведінку для подолання перешкод, зокрема зменшуючи рівень шуму чи використовуючи меншу кількість

спеціальної лексики при спілкуванні із кимось, хто нею не володіє. Внаслідок цього компетентні комунікатори створюють та передають повідомлення, які протилежній стороні легше зрозуміти та витлумачити.

Відповідність. Спілкування є відповідним, коли витворювані людьми повідомлення відповідають обстановці ситуації. Як перевірити, чи є спілкування відповідним? Більшість міжособистісних взаємодій регулюється соціальними правилами, котрі окреслюють дії, що є бажаними, очікуваними чи неприйнятними у певній ситуації. Наприклад, онлайн-спільноти часто записують у правилах пункт, що учасники групи (форуму, чату тощо) не можуть ображати один одного. Люди всередині близькопов'язаних соціальних груп, як-то родина, також можуть розробляти та впроваджувати правила спілкування. Наприклад, родини, у яких батьки мають дітей від колишніх шлюбів, часто встановлюють правила, що забороняють обговорення колишніх шлюбних партнерів/партнерок одного чи обох батьків [28]. Компетентні учасники спілкування відзначають, які соціальні норми релевантні у тій чи іншій ситуації, і формують повідомлення, відповідні до обставин цієї ситуації.

Задоволення. Компетентне спілкування також приносить задоволення. Згадаймо відчуття після особливо доброї розмови – людина відчуває приплив енергії, щастя та задоволення від почуття зв'язку зі своїм партнером чи партнеркою по спілкуванню, і порівняймо з тими випадками, коли людину ігнорують, зневажають чи неправильно розуміють. Що ж робить спілкування задовільним? Бабусі й дідусі кажуть, що вони більш задоволені спілкуванням зі своїми онуками, коли обидві сторони спілкування беруть рівну відповідальність за початок взаємодії [32]. На робочому місці задовільне спілкування виникає зокрема зі змістових повідомлень високого рівня, які регулюють організаційні процеси, як і з повідомлень стосунків, які підтримують особисті зв'язки між людьми у організації [14]. Загалом компетентні учасники спілкування створюють задовільні взаємодії, приділяючи увагу точці зору протилежної сторони,

гнучко реагуючи на позицію партнера/партнерки, та підтримуючи позитивну атмосферу розмови.

Ефективність. Четвертим критерієм комунікативної компетентності є ефективність. Міжособистісне спілкування дає людині можливість залучатися до багатьох різноманітних діяльностей, зокрема навчання, допомога, вплив, стосунки та гра. Спілкування ефективне тоді, коли його сторони здатні досягти тих цілей, які вони ставлять для цього процесу. Наприклад, якщо подруга по навчанню засмучена через отриману низьку оцінку, розмова може допомогти її розрадити. Правильний підбір повідомлень може справити значний позитивний ефект на співрозмовницю чи співрозмовника.

Результативність. Міжособистісне спілкування результативне, якщо досягнення бажаних результатів відбувається у межах розумного обсягу докладених зусиль. Як наполегливо доводиться просити, аби отримати щось бажане? Якщо питання чи прохання задовольняється після незначних зусиль, то спілкування є результативним. Якщо ж прохачеві доводиться наводити велику кількість причин чи обґрунтувань, або навіть благати чи погрожувати, то навіть у випадку досягнення бажаного, таке спілкування буде менш результативним, оскільки доводиться докладати багато зусиль, і можливо навіть завдавати шкоди стосункам чи власному образу в очах інших.

Етичність. Етичне спілкування передбачає використання моральних цінностей та орієнтирів при взаємодії з іншими людьми. Етичні комунікатори ясно демонструють свої цінності та принципи своєму оточенню, одночасно виявляючи готовність поважати цінності та установки інших людей. Неетичне спілкування іноді може бути спокусливим і здаватися вигідним у певному сенсі: наприклад, легше позичити гроші у родича, якщо обманути його і сказати, що позичка потрібна для сплати за навчання. Хоча стратегії спілкування, які включають брехню, неправдиві припущення або ворожість можуть бути не

менш ефективними та результативними, їм бракує етичного підґрунтя, оскільки повідомлення не відображають чесної позиції мовця і не показують ставлення до інших людей як до рівноправних особистостей.

Комунікативна компетентність може бути важко досяжною, оскільки вона включає в себе описані вище критерії, кожен із яких може іноді вступати у конфлікт із іншими.

Після того, як ми окреслили певні стандарти компетентності міжособистісного спілкування, відзначимо умови, які дадуть можливість досягнути такої компетентності. Нижче ми опишемо три складники міжособистісної комунікативної компетенції, а саме мотивацію, знання та навики.

Мотивація. Компетентна комунікація вимагає зусиль – людина має приділяти увагу тому, що є або не є відповідним до певної ситуації, оцінювати альтернативні варіанти для збільшення ефективності та результативності, і зрештою зважати на етичні обмеження. Внаслідок цього компетентне спілкування вимагає мотивації, або ж інакше кажучи, бажання спілкуватися добре. Уявімо, як зазвичай почувається людина при підготовці до співбесіди на роботу: обмірковує питання, які їй можуть поставити, і яким чином на них можна відповісти так, аби виглядати добрим співробітником. Коли є важливі результати, прив’язані до комунікативної компетентності, людина вмотивована визначати й обирати чіткі, відповідні, задовільні, ефективні, результативні та етичні стратегії. Коли ж результати міжособистісного спілкування менш важливі, то й підстав перейматися розмовою відповідно менше.

Знання. Жодна мотивація може не допомогти, якщо людина не знає, які комунікативні стратегії найкращі у конкретній ситуації. Наприклад, розглянемо таке завдання, як розрадити іншу людину. Виявляється, що різні люди віддають перевагу різним видам розради й допомоги: одні хочуть відчутну допомогу, яка зразу ж виправить їхню проблему, інші прагнуть отримати інформацію, яка допоможе знайти рішення власними

силами, а інші хотіли би насамперед обговорити свої почуття та емоції, а не вирішувати проблему як таку [38]. Якщо хтось уболіває за іншу людину і хоче допомогти впоратися із її стресом, то надання такої допомоги теж вимагатиме знання, якого типу розради й допомоги людина прагне, і як це забезпечити.

Знання для підвищення комунікативної компетенції можна здобувати так само, як і знання з інших тем; також може бути корисним метод спостереження за іншими людьми , аби побачити, що працює чи не працює для них. І звичайно, слід приділяти пильну увагу до своїх власних успіхів та невдач, оскільки вони теж є важливим джерелом знання.

Вміння. Люди потребують умінь, аби діяти відповідно до своїх знань та мотивації у міжособистісних взаємодіях. Комунікативні вміння – це здатність створювати символи та поведінку, які будуть відповідними та ефективними у даній соціальній ситуації. Слід відзначити, що вміння є не рефлексами чи звичками, а научуваними феноменами. Коли людина опанувала комунікативні вміння, вона може навмисно поводитися певним чином, аби досягнути якихось бажаних результатів [27]. Зокрема, вмілим комунікатором можна назвати ту людину, яка може виконати такі завдання:

- Визначити очікування всередині конкретної ситуації та поводитися так, аби задовольняти чи навіть перевищувати ці очікування. Наприклад, під час зустрічі студентів із викладачем для обговорення письмової роботи по курсу викладач очікуватиме, що студенти виявлятимуть ентузіазм щодо письмового завдання, висловлюватимуть власні оригінальні ідеї та задуми, і ставитимуть додаткові питання про те, яким чином краще та успішніше виконати завдання.
- Визначити, у яких випадках перешкоди на шляху до успіху є контрольованими, а коли ні, і діяти так, аби збільшити власні шанси на успіх. Наприклад, коли людина хоче перепросити своїх родичів за те, що вона йде з різдвяної вечері через власні особисті плани, вона може почати

розмову із визнання та підкреслення важливості спільного сімейного проведення свят та вираження цінності кожного з присутніх.

- Відслідковувати, переглядати та адаптувати свої плани щодо спілкування. Наприклад, якщо людина забула про день народження свого романтичного партнера чи партнерки, і вибачення ніяк не призводять до успіху, можна запланувати особливе, хоч і очевидно запізніле, святкування.
- Швидко та гнучко пристосовуватися до змін чи до нової інформації. Наприклад, коли людина виявляє, що об’єкт її романтичного інтересу вже зустрічається із кимось іншим, вона може змінити своє спілкування так, аби це виглядало як дружба.
- Залучати такі типи поведінки, які враховують та відтворюють різні точки зору (перспективи). Наприклад, якщо новачок у певній соціальній групі виявляє політичні вподобання, які не поділяються більшістю членів групи, слід визнати важливість різних точок зору і спробувати краще дізнатися про погляди цієї людини.

Як видно з вищенаведеного списку, вмілі комунікатори мають бути уважними до ситуації і виражати своє ситуаційне сприйняття у формі адекватної відповіді. Коли співпадають мотивація, знання та вміння, виникає по-справжньому компетентне спілкування.

Міжособистісне спілкування завжди відбувається у певному комунікативному контексті. Очевидно, що компетентне спілкування вимагає різних типів поведінки залежно від того, чи це семінар, чи вечірка, це розмова двох поважних професорів чи студентська бесіда тощо.

Культурні відмінності. Культурні відмінності є одним із факторів, які впливають на сприйняття комунікативної компетентності. Наприклад, у деяких культурах обійми та поцілунки при зустрічі вважаються допустимими і навіть бажаними для початку доброго, приязного спілкування, у той час як у інших така поведінка виглядала би цілком неприйнятною. Культурний контекст окреслює стандарти чіткості,

правила відповідності, фактори задовільності, пріоритети ефективності та результативності, і цінності, які лежать у основі етики спілкування. Іншими словами, культура надає форми тому, чим є правильне та компетентне міжособистісне спілкування.

Обстановка. Наше сприйняття комунікативної компетентності також залежить від обстановки, у якій відбувається взаємодія. Наприклад, хоча і лікарі і пацієнти розглядають можливість надати чи доповнити інформацію про певні медичні проблеми як важливу частину комунікативної компетенції у сфері охорони громадського здоров'я, однак ані лікарі, ані пацієнти не вважають емоційну підтримку ключовою частиною комунікативної компетенції [11]. Навіть незначні розбіжності у обстановці можуть мати принципові наслідки для сприйняття та оцінки повідомлень. Наприклад, кокетливе повідомлення між співробітниками може розглядатися як більш відверте, коли його надсилають у робочому кабінеті у робочий час, а не на корпоративній вечірці після зміни [29].

Вік. Сприйняття людиною комунікативної компетенції також пов'язане із віком її співрозмовника чи співрозмовниці. Наприклад, малі діти повинні розвивати як вміння усного спілкування, так і соціальні знання про те, де і коли слід спілкуватися [15]. Коли дорослий спілкується з дитиною, він виявляє більшу поблажливість щодо помилок у мовленні, забуванні важливої інформації або навпаки, надмірної балакучості. У підлітковому віці від учасників спілкування вже очікують розуміння відповідного стилю розмови, однак враховують, що підлітки все ще знаходяться на стадії формування власних внутрішніх етичних стандартів. По мірі того, як люди дорослішають, від них очікують більше мудрості, зрілості, розважливості та великодушності [28]. У цьому розумінні сприйняття комунікативної компетенції прив'язане до змін, які відбуваються на життєвому шляху людини.

Емоції та міжособистісне спілкування часто йдуть поряд. Найсильніші емоції, які переживає людина – наприклад, любов, ненависть

чи сором – трапляються у соціальних ситуаціях. Навіть емоції, які людина переживає зазвичай наодинці, як-то скорбота чи самотність, пов'язані із стосунками з іншими людьми. Розглянемо, як почуття та емоції формують та відображають міжособистісне спілкування.

Більшість емоцій можна спостерегти при використанні спілкування для загострення, уникнення чи залагодження ситуації, яка викликає ті чи інші почуття. Гнів, який людина відчуває, коли хтось перешкоджає досягненню її цілей, спонукає підвищувати тон голосу і сваритися. І навпаки, можна відтворити ситуації, які роблять людину щасливою, якщо розповісти друзям чи родичам про цей позитивний досвід. Дослідження показує, що почуття самотності та відрізаності від світу спонукає людей до взаємодії через соціальні мережі, на кшталт фейсбук [41]. На робочому місці почуття провини часто мотивує людей працювати наполегливіше і виявляти більший ентузіазм у своїй праці. Таким чином, емоції лежать в основі великої кількості епізодів людського спілкування.

Емоції також пояснюють, чому люди реагують на певну ситуацію у різний спосіб. Наприклад, людина, яка відчуває співчуття до подруги чи друга у стресовій ситуації, використовує спілкування для вирішення проблеми або для розради друга/подруги, у той час як роздратована людина буде намагатися покласти відповідальність за ситуацію на того, хто й так знаходиться у стресі. Аналогічно коли людина почувається сердитою через несподіваний розвиток подій на побаченні, вона з більшою імовірністю вступатиме у конфронтацію з партнером чи партнеркою, а коли сумує, то намагатиметься уникати спілкування [46]. Як показують ті приклади, комунікативні цілі та типи поведінки відображають патерни відповідних емоцій.

Деякі з найбільш близьких міжособистісних взаємодій охоплюють зокрема повідомлення про емоції та почуття учасників та учасниць. Людина може несвідомо виказати свої емоції через фізичні ознаки, такі як заплакані очі чи опущені донизу плечі, або ж прямо проговорити свої

почуття іншим. Дослідження показує [18], що більшість людей описують власні емоції принаймні одній іншій людині. Багато користувачів уживають емотикони (смайлики) у електронні пошті, чатах, форумах та соціальних мережах для передачі емоцій співрозмовникам. Обговорення емоцій також може бути важливою частиною ефективних стратегій копінгу з негативними життєвими подіями, на кшталт втрати роботи. Свідомо чи несвідомо, людська вербальна та невербальна поведінка передає наші емоції іншим.

Повідомлення, які людина отримує від інших, можуть мати величезний емоційний потенціал. Не дивно, що люди часом прагнуть використати цей потенціал, аби впливати на емоції інших, зокрема навмисно створюючи такі повідомлення, аби інші люди почувалися збентеженими, винними, злилися або заздрили. Звісно, спілкування можна також використовувати для того, аби покращити емоційний фон, допомагаючи іншим змінити ставлення до негативної ситуації. Таким чином, формування чи зміна емоцій може бути провідною рушійною силою у процесі міжособистісного спілкування.

Почуття людини також впливають на те, як вона інтерпретує повідомлення від інших. На загальному рівні настрій впливає на те, як люди сприймають певну ситуацію – наприклад, люди у поганому настрої реагують більш критично, коли їх просять щось зробити [33]. Людина також схильна зосереджуватися на інформації, релевантній до конкретних пережитих емоцій. Наприклад, ті, хто боїться наслідків водіння у нетверезому стані, більш схильні шукати інформацію про те, як захистити себе від ДТП. Аналогічно люди, які ставляться добре до певного політика, краще помічають його позитивні риси у публічних виступах [2].

Дослідження, проведене Діллардом та Пек [29], показує, як повідомлення можуть впливати на емоції, які у свою чергу впливають на те, як люди відповідають на повідомлення. Дослідники вивчали таблички оголошень та написів у громадських місцях, які спонукали читачів

прищібнути ремені на сидіннях, не палити, не вживати наркотичні речовини, не смітити чи практикувати захищений секс. Такі повідомлення викликали у цільової аудиторії низку емоційних реакцій, включаючи здивування, страх, гнів, сум, щастя чи задоволення. Вчені виявили, що емоційні відповіді читачів на написи-оголошення впливали на ставлення до відповідної оголошеної настанови чи заборони. Наприклад, люди, які відчували страх як реакцію-відповідь на оголошення, з більшою ймовірністю погоджувалися із уміщеним там повідомленням, а ті, хто почував гнів, навпаки, відкидали його зміст.

Зв'язки між емоціями та спілкуванням залежать від культурного контексту, характеристик учасників спілкування та їхніх міжособистісних стосунків. Розуміння того, як ці фактори впливають на вираження почуттів та емоцій, допомагає краще розшифровувати емоційно забарвлені повідомлення інших людей та більш ефективно відповідати на емоції співрозмовників.

Деякі аспекти емоційного вираження є спільними для всіх культур – насамперед ідеться про такі автоматичні чи неусвідомлювані частини емоційних реакцій, як фізіологічні зміни, вирази обличчя, елементи дрібної моторики. Більше того, основні емоції, як-то щастя, сум, злість, страх та здивування відчувають люди будь-якої культури. Коли ж доходить до того, як люди свідомо реагують на власні емоції та емоції інших, культура відіграє одну з головних ролей.

Культурні правила демонстрації вказують людям певної культури, коли, де та як слід виражати емоції, як-то щастя, гнів, заздрість, гордість тощо. Загалом культура окреслює бажання та готовність людей покладатися на інших для отримання емоційної підтримки [31]. Культура може також встановлювати різні стандарти вираження емоцій на основі належності до певної вікової групи: так, у багатьох суспільствах у дітей до трьох років вважаються допустимими навіть дуже сильні вияви гніву, фрустрації, суму та веселощів – важко уявити собі дорослого, який би

виражав чисті емоції настільки безпосередньо. Підлітки та молоді люди, у порівнянні із дорослими середнього та старшого віку, переживають більше негативних емоцій при проблемах у міжособистісних стосунках [42]. Крім того, старші люди виявляють більше реакцій емоційного контролю, аніж молодь. Хоча люди старшого та похилого віку теж здатні відчувати та виявляти бурхливі емоції, однак суспільні очікування загалом полягають у тому, що дорослі індивіди повинні вміти керувати власними емоціями та відповідально виражати власні почуття.

Біологічна стать прив'язана до переживання та вираження емоцій так, що це відображає культурні норми та водночас виступає джерелом їхнього формування. Загалом дослідження з різних країн та вікових груп припускають, що жінки виражають емоції частіше та інтенсивніше за чоловіків [37].

В межах будь-якої культурно окресленої групи можна виявити, що деякі люди більше налаштовані на сприйняття емоційних повідомлень, аніж інші. Емоційний інтелект означає здатність людини розуміти та керувати власними почуттями, а також настроєм та емоціями інших людей. Оскільки людські почуття є складним явищем, високий емоційний інтелект вимагає самосвідомості, самоконтролю, мотивації, емпатії та соціальних навиків [18]. Як відзначає Голман [29], емоційний інтелект передбачає здатність розпізнавати емоційні відтінки, обробляти та використовувати здобуту емоційну інформацію, розуміти природу роботи емоцій, і заохочувати або притримувати емоційний досвід як власний, так і інших людей. Таким чином емоційно інтелектуальний індивід вміє проникати у суть процесів, висловлюватися чітко і контролювати себе, коли йдеться про афективні емоції; це людина, яку люблять і поважають інші; той, хто залучений радше у позитивний соціальний досвід, аніж у особистісно чи міжособистісно руйнівні форми поведінки [26].

Дослідження також показують зв'язок емоційного інтелекту із кількома важливими факторами. Наприклад, люди з вищим емоційним

інтелектом загалом відзначаються вищою якістю життя [47]. Емоційний інтелект також пов’язаний із лідерськими якостями та ефективністю індивіда як учасника командної роботи. На противагу цьому брак емоційного інтелекту пов’язують із низкою негативних наслідків, включаючи зловживання алкоголем та наркотиками, девіантну поведінку та погані стосунки із друзями, родичами та колегами [49]. Крім того, романтичні пари, у яких обидва партнери мають низький емоційний інтелект, характеризуються більшою зверхністю у діадних стосунках, меншим рівнем підтримки та гіршою стійкістю до конфліктів порівняно із парами, у яких хоча би один із партнерів має високий емоційний інтелект. Відтак із цієї перспективи емоційний інтелект розкривається як невід’ємний наслідок людської особистості.

Іншим фактором, який окреслює вираження емоцій, є природа взаємин між партнер(к)ами. Партнер(к)и у близьких стосунках мають багато можливостей допомогти чи посприяти іншому у досягненні особистих чи групових цілей у такий спосіб, що викликає емоції [43]. Дослідження показує, що наявність у людини романтичного партнера чи партнерки, чутливої до потреб іншого у парі, підвищує повсякденне досвідчення позитивних емоцій. Аналогічно люди відчувають більш інтенсивні негативні емоції, коли романтичний партнер не виправдовує їхніх очікувань; притому що частіше у романтичних стосунках повторюється певна незадовільна поведінка, тим нещаснішим це робить принаймні одного з учасників. У цьому розумінні найближчі людські стосунки також є максимально вразливими.

Проговорювання емоцій у процесі спілкування може робити людину вразливою до реакцій-відповідей іншої сторони; разом із тим люди більше схильні виявляти емоції тим партнер(к)ам у взаєминах, яким вони довіряють. У романтичних стосунках як вираження ревнощів, так і сприймана відповідність цього вираження конкретній ситуації зростають разом із тривалістю цих стосунків [50].

Загалом люди схильні сильніше виражати свої емоції радше у близьких, інтимних стосунках. Важливим винятком із цього правила є практика вираження емоцій онлайн, тобто у перебігу комп'ютерно опосередкованого спілкування. Для багатьох людей спілкування у чатах, форумах, соціальних мережах чи блогах дає можливість, нагоду та місце для висловлення власних почуттів великій кількості друзів, знайомих, чи навіть цілковито чужих людей. Користувачі соціальних мереж щодня мають змогу спостерігати у своїй стрічці палітру різноманітних емоцій, від захоплення виграшем улюбленої футбольної команди чи новою прочитаною книгою до роздратування власною роботою, навчанням, дітьми, батьками чи галасливою сусідською собакою. Хоча велика частина людей віддає перевагу обговоренню емоцій із близькими друзями, родичами чи романтичними партнер(к)ами, інтернет дозволяє поділитися своїми почуттями із набагато ширшою аудиторією.

Вище ми показали, наскільки почуття та емоції є невід'ємною частиною міжособистісного спілкування. Разом із тим слід звернути увагу на негативні емоції, які можуть виникати у міжособистісних стосунках. «Темна сторона» міжособистісного спілкування включає в себе такі аспекти взаємодії, які охоплюють соціально несхвалювані цілі, шкідливі форми поведінки або емоційно болючий досвід (наприклад, шахрайство, алкоголізм чи домашнє насильство) [25]. Для висвітлення того, як люди використовують міжособистісне спілкування як для завдання емоційної шкоди, так і для полегшення власних страждань, розглянемо почуття образи, горя та ревнощів.

Близькість, яка робить тісні стосунки такими особливими, також відкриває вразливість людей перед шкідливими діями їхніх партнерів. Образа – змішана емоція, яка може включати в себе сум, страх та іноді гнів [39]. Певною мірою це особлива соціальна емоція, оскільки виникає насамперед зі зробленого чи сказаного іншою людиною. Конкретніше кажучи, людина може почуватися ображеною, коли хтось значущий скаже,

що не поважає її, не цінує їхніх взаємин так, як цінує сама людина, або що не бачить потреби бути вірним, відкритим та надійним у цих міжособистісних стосунках. Форма образливого повідомлення також впливає на спричинений ним емоційний негатив.

У випадку образи міжособистісне спілкування створює негативні почуття – однак для інших емоцій таке спілкування може бути єдиним способом поділитися своїми емоціями. Жалоба – це стан надзвичайного суму, що включає в себе почуття розпачу, паніки, провини та гніву [43]. Жалоба виникає через втрату когось або чогось дуже цінного, що людина збиралася мати у майбутньому, і що є для неї незамінним. Наприклад, жалоба може бути пов'язана із розривом довготривалих романтичних стосунків, із онкологічним діагнозом у батьків чи дітей, із втратою улюбленої роботи, або зі смертю у родині. У таких випадках жалоба ще болючіша, коли втрата виявляється раптовою, дочасною або особливо жорстокою.

Хоча жалоба включає в себе почуття безпомічності, міжособистісне спілкування може давати розраду у цьому випадку. Наприклад, дослідження показало, що розмова про смерть немовляти дає батькам можливість відновити власну травмовану ідентичність [43] та зменшує переживання жалоби і негативних думок. Навіть використання особливих мовних зворотів на позначення термінальної стадії хвороби чи для спілкування із людиною, яка вже перебуває у жалобі, може стати у нагоді для цілей контролю інтенсивних почуттів та вираження співчуття і підтримки. Фактично одна з найпростіших речей, які можна зробити для підтримки людини у жалобі – просто виказати своє бажання та готовність вислухати. Хоча ніщо не може відновити тієї втрати, яка призвела до скорботи, міжособистісне спілкування може бути ключовим елементом емоційного відновлення цієї людини.

Враховуючи трагічну та особисту природу подій, які спричиняють скорботу, вивчення впливу міжособистісного спілкування на процеси

емоційного відновлення може бути непростим завданням. Люди зі зрозумілих причин можуть не бажати спілкування із дослідниками, і навіть коли вони погоджуються брати участь у дослідженнях скорботи, їхні почуття можуть бути занадто сильними чи складними для легкого й простого опису. Голіш та Пауелл вивчали [за: 11], як скорбота та радість переплітаються, коли батьки переживають дочасне народження дитини.

Дослідниці почали з того, що розмістили оголошення, яке запрошувало батьків дочасно народжених немовлят стати добровольцями у дослідженні впливу дочасних народжень на спілкування у родині. Парам, які відповіли на оголошення, електронною поштою було надіслано опитувальник, який вони заповнили та відправили назад. Цей опитувальник було складено у формі переважно відкритих питань, які заохочували учасників та учасниць оповідати історії народження дитини та власні реакції на цю подію.

Потім Голіш та Пауелл провели якісний (інтерпретативний) аналіз відповідей респондентів. Такий метод вимагає від експериментаторок читати й перечитувати питання та відповіді у пошуках найважливіших тем, або проблемних зон. Після досягнення консенсусу щодо переліку ключових заторкнутих тем дослідниці опрацювали матеріали ще раз, для цілей кількісного підрахунку частоти лексичних одиниць за кожною темою.

Голіш та Пауелл дійшли висновку, що передчасне народження дитини викликає кризу, співставну із великою життєвою втратою [11]. З одного боку учасники та учасниці експерименту описували шок, сум та гнів як щодо зриву повночасної вагітності, так і щодо стану здоров’я малюка; з іншого – батьки щиро раділи та святкували народження дитини. Спілкування теж відігравало велику роль; так, батьки використовували різні техніки та засоби спілкування для підвищення власної обізнаності та поінформованості інших членів родини про особливості дочасних народжень. Крім того, спілкування з іншими людьми у багатьох випадках

було джерелом підтримки, підкріплення та відчуття спільності. Подружні та романтичні пари також використовували спілкування для розвитку почуття солідарності та кращого розуміння почуттів іншої людини у парі у кризовий період. Нарешті батьки змогли ефективно впоратися із проблемою через проговорювання теперішнього, а не оплакування минулого чи страхи перед майбутнім. Результати дослідження Голіш та Пауелл відтак демонструють багатоплановий спектр емоцій, коли радість від народження тісно переплетена зі скорботою.

Ревнощі – ще одна емоція, яка виникає із почуття вразливості та втрати, у цьому випадку з почуття того, що поціновані стосунки перебувають під загрозою інших зацікавлень партнера чи партнерки [16]. Ревнощі включають у себе почуття пристрасті, страху, заздрощів, ворожості, роздратування, провини, смутку і навіть любові. Яким чином люди можуть впоратися із цими різноманітними та потужними емоціями? Як показано у дослідженнях, ревниві люди можуть використовувати міжособистісне спілкування для досягнення цілого спектру цілей; а також реакції-відповіді на ревнощі також включають досить різноманітний набір варіантів, як-то заперечення, загострення конфлікту між суперниками/суперницями, звинувачення партнера/партнерки у невірності чи демонстрація чиїхось сильних сторін у якості партнера/партнерки.

Реакція-відповідь людей, яких ревнують, залежить від найбільш сильних емоцій у цей момент. Наприклад, почуття ворожості викликає більш жорстокі і навіть насильницькі реакції на ревнощі, а страх нерідко мотивує людину спробувати відновити прихильність романтичного/шлюбного партнера. Хоча не завжди легко контролювати негативні реакції, коли загрожені важливі стосунки, конструктивне спілкування та розкриття власних почуттів можуть зарадити справі [24].

1.3. Слухання у міжособистісній комунікації

Більшість людей у своєму житті хоча би раз питали чи чули питання «Ти мене слухаєш?». Різниця між простою фізичною присутністю та залученням до взаємодії розкриває різницю між слуханням та чуттям. Слух – це одне з п’яти основних чуттів, яке дає людині змогу сприймати звуки, вловлюючи звукові вібрації органами слуху. Під час взаємодії людина може чути голос іншої, але якщо увага слухача зосереджена деінде, він насправді не буде чути повідомлень мовця. Відповідно до визначення Міжнародної асоціації слухання, слухання – це процес сприйняття та наступного конструювання смислів із отриманих повідомлень, а також відповідь на вимовлені та/або невербальні повідомлення. Слухання вимагає більших зусиль, аніж просто покладатися на природне чуття слуху: наприклад, студентка може випадково відволіктися від слухання лекції, замисливши про нагальні справи, які треба зробити після пари, або про останню розмову з матір’ю, під час якої емоційній критиці найкращої подруги було приділено лише побіжну увагу. Проаналізуємо властивості процесу слухання, різні способи, якими люди можуть слухати, перешкоди до активного слухання, та форми не-слухання.

Процес слухання проходить через декілька стадій, які повторюються у перебігу розмови. Цей процес розпочинається, коли людина звертає увагу на повідомлення співрозмовника чи співрозмовниці і закінчується з відповіддю на повідомлення. Дослідник спілкування Б. Бурлесон підкреслював [за: 18], що процес слухання охоплює як свідому діяльність, до якої людина залучається цілеспрямовано, так і неусвідомлені форми дій під час спілкування. Розглянемо детальніше різні форми поведінки та цілі, що характеризують кожну стадію процесу слухання.

Привернення уваги. Першою стадією процесу слухання є привернення уваги, коли людина помічає особливі маркери з боку співрозмовника. Цей процес передбачає фокусування уваги лише на певній

частині стимулів, доступних органам чуттів у кожен момент часу. Оскільки ефективне сприйняття передбачає вибір важливих елементів із усього розмаїття навколишніх подразників, ефективне слухання означає зосередження на тому, що має стосунок до розуміння розмови.

Тлумачення, або ж інтерпретація. Впродовж наступної стадії слухання, тлумачення, слухач(ка) надає певні смисли та значення почутому. Іншими словами, стадія тлумачення включає зусилля слухачів, спрямовані на розуміння отриманої інформації. Існує кілька стратегій, які можна спрямовувати на досягнення порозуміння під час розмови:

- Спробувати визначити внутрішню структуру повідомлення, аби краще виділити ключові позиції мовця. Наприклад, деякі люди в першу чергу озвучують свої основні тези, а решту повідомлення використовують на підтримку вищесказаного, а інші підводять слухачів до головної думки більш поступово, залишаючи ключові тези на кінець діалогу. Аналіз структури повідомлення мовця дає змогу слухачам ефективно визначити головні моменти та витлумачити додаткові положення сказаного.
- Використовувати як вербальну, та і невербальну інформацію для роботи з повідомленням. Хоча люди часто розглядають слухання лише через призму вербальних складників повідомлення, невербальні компоненти можуть бути не менш корисними для розуміння взаємодії. Наприклад, хтось може словесно повідомляти у розмові про свою згоду, але брак візуального контакту та скептичні вирази обличчя нестимуть інше повідомлення; відтак ефективне слухання вимагає пильної уваги як до вербального, так і до невербального вимірів спілкування.
- Поглиблювати розуміння, мовчки перефразовуючи те, що (на думку та враження слухача) співрозмовник намагається донести. Перефразування включає вираження ідей та повідомлень співрозмовника власними словами слухача, що може допомогти визначити як зміст повідомлень, так і загальний рівень зрозумілості.

- Ставити питання, запитувати. Якщо слухач не впевнений у значенні якогось повідомлення, то дуже важливим є вміння та можливість запитувати більше інформації. Уточнюючі питання сприяють кращому розумінню сказаного, і убезпечують аудиторію від неточних припущень, заповнюючи лакуни актуальною інформацією.

Запам'ятовування. Стадія запам'ятовування у процесі слухання передбачає розміщення та втримання у пам'яті отриманої інформації. В перебігу розмови її учасники мають пам'ятати, що було сказано раніше, аби не повторюватися чи не відповідати на вже розкриті питання. Запам'ятовування того, що відбулося у процесі міжособистісної взаємодії також може мати довготривалі наслідки для професійної та особистої успішності - наприклад, студенти складають конспекти лекцій для кращого запам'ятовування матеріалу, а перед екзаменами перечитують навчальну літературу по кілька разів. Втримання у пам'яті матеріалу, здобутого в навчальній аудиторії чи на робочому місці може посприяти отриманню хорошої оцінки чи службового заохочення. У соціальному контексті запам'ятовування інформації, спільної для певної розмови та/або співрозмовника, теж може бути дуже важливим – таким чином людина демонструє партнер(к)ам по спілкуванню свою комунікативну компетентність. Фіксування у пам'яті змісту розмов та важливих подробиць також надсилає співрозмовникам сигнал, що слухач дбає про них, зважає про їхній комфорт у спілкуванні. Міжособистісні стосунки стають все ближчими по мірі того, як партнер(к)и пам'ятають про та спираються на взаємодії, які відбувалися у цих стосунках раніше.

Оцінювання. Наступною стадією процесу слухання є оцінювання – процес критичного аналізу інформації для визначення того, наскільки правдивою, аутентичною або достовірною вона видається слухачеві. Майже кожній людині доводилося чути історію від друга чи подруги і подумати, що вона звучить дещо надуманою, чи інакше кажучи, притягнутою за вуха; або зловити когось на брехні, а потім відзначати

невідповідності у інших репліках чи фразах співрозмовника - судження на кшталт цих виникають на стадії оцінювання процесу слухання.

Коли людина оцінює повідомлення ефективно, вона ретельно досліджує отриману інформацію, аби її висновки базувалися на точних фактах чи достовірних аргументах; коли ж стикається із непослідовностями чи недостовірною інформацією, то може запитати додаткову, уточнюючу інформацію, зокрема через зосередження на невербальній складовій міжособистісного спілкування та постановку уточнюючих питань.

Відповідь. Заключною стадією процесу слухання є стадія відповіді, яка включає в себе формування репліки-реакції на отримане повідомлення. У перебігу міжособистісної взаємодії співрозмовник зазвичай очікує відповідей на свої повідомлення, аби бачити залученість слухача і рівень розуміння; зокрема слухач може реагувати впродовж усього процесу спілкування за допомогою різноманітних невербальних засобів. Наприклад, можна показувати уважне слухання та розуміння через схвальне кивання головою, відтворення емоційних реакцій співрозмовника або підтримання зорового контакту. Люди також можуть демонструвати слухання через короткі репліки на кшталт «умгу», «я знаю», «так-так», «зрозуміло» тощо, які транслюють сигнал уваги з боку слухача та заохочують мовця продовжувати.

Співрозмовник може також очікувати від слухача відповідей із більш розгорнутим змістом, принаймні на певному етапі розмови. Одним із типів вербальної відповіді є визнання та підтвердження того, що було сказано, як-то повторення інструкцій, отриманих по роботі від начальника. Інший тип вербальної відповіді покликаний демонструвати розуміння почуттів співрозмовника: наприклад, якщо подруга розказує студентці, що вона провалила екзамен, відповіддю може бути «Це реально сумно, ти маєш бути дуже розчарованою, я тебе розумію». Вербальні реакції-відповіді також можуть відображати соціально та культурно прийнятні

повідомлення; хоча набір доступних варіантів, як вербальних, так і невербальних, завжди є ширшим за соціально прийнятий перелік, однак уживання останнього сигналізує співрозмовнику про уважне слухання.

У перебігу розмови людина може обмінятися зі своїми співрозмовниками великою кількістю повідомлень, однак розглянутий вище цикл повторюється знову і знову по мірі того, як учасники та учасниці спілкування реагують на нові повідомлення, намагаються зрозуміти, запам’ятати та оцінити їх, та відповісти на них вербально чи невербально. У цьому смислі слухання є наскрізним компонентом міжособистісного спілкування.

Люди можуть підходити до процесу слухання у різний спосіб; у багатьох випадках такі різноманітні способи відображають вимоги різних ситуацій міжособистісного спілкування. Наприклад, коли людина знаходиться на робочій зустрічі на роботі, вона може уважно відслідковувати зворотний зв’язок щодо власної ефективності та працездатності, та очікувати знайти інформацію про конкретні завдання, які треба виконувати далі. Люди також можуть обирати однаковий стиль слухання незалежно від ситуації: наприклад, хтось завжди прагне вишукувати недоліки, звинувачувати, виправляти та критикувати інших. Через розуміння різних типів слухання людина може пристосувати власний комунікативний стиль до конкретної ситуації та кола співрозмовників.

Типи слухання. Розглянемо різні типи слухання. Вибіркове слухання передбачає розрізнення окремих слів, звуків та смислів, що може бути корисним, коли слухач намагається перепевнитися, що правильно зрозумів детальний зміст повідомлення. Наприклад, коли людина напружено вслухається у окремі почуті слова у зоні поганого прийому мобільного оператора, вона застосовує вибіркове слухання. В інших випадках може мати місце поціновуюче слухання, яке являє собою слухання для чистого задоволення – наприклад, читання віршів чи виступ на концерті.

Розуміюче слухання зосереджене на отриманні та запам’ятовуванні повідомлень, так що цей тип слухання корисний для структурування великої кількості подробиць, наприклад, коли людина зустрічається із кимось уперше чи має запам’ятати складну та заплутану інструкцію. Оцінююче слухання має місце тоді, коли слухач(ка) має оцінити, наскільки певне повідомлення точне, чесне та повне. Наприклад, покупець залучається до оцінюючого слухання, коли намагається визначити, наскільки чесно та повно продавець інформує про споживчі характеристики того чи іншого товару, продукту чи послуги, і чи справді така покупка буде потрібною та вигідною. Нарешті, активно-емпатичне слухання передбачає концентрацію на почуттях іншої людини для розуміння того, що вона переживає. Зазвичай такий тип слухання відбувається тоді, коли людину просять надати моральну підтримку, допомогу і розраду [25]. Варто відзначити, що описані вище типи слухання переслідують різні цілі, відтак є корисними у відповідних різних ситуаціях.

Хоча різні випадки можуть потребувати відповідних стратегій слухання, як-то слухання задля здобуття інформації чи слухання заради задоволення, більшість людей мають схильність до певного сталого патерну слухання у більшості соціальних ситуацій. Наприклад, одні люди віддають перевагу тому, аби почути факти і статистичні дані, а іншим більше до вподоби особисті історії та приклади із життя; одні слухачі полюбляють розмірковувати й проникати у зміст довгих та складних реплік, а інші навпаки, цінують прямих та лаконічних промовців. Стиль слухання несе на собі відбиток особистості людини у тому розумінні, що це індивідуальний підхід до слухання, вживаний у багатьох різних ситуаціях.

Загалом виділяють чотири основні стилі слухання. Люди з подієцентровим стилем слухання розглядають слухання як засіб для досягнення цілей, віддають перевагу чітким, зрозумілим та безпомилковим повідомленням, аби вони могли швидко зрозуміти, про що йдеться і

рухатися далі. Люди зі змістоцентровим стилем слухання також виявляють схильність до зосередження на фактах та подробицях повідомлення, однак вони цінують точні та чіткі повідомлення, які дозволяють їм зрозуміти та оцінити інформацію. Часоцентровий стиль слухання характеризує нетерплячого слухача, люди з цим стилем не дуже зважають на подробиці чиїхось повідомлень і віддають перевагу мовцям, які швидко озвучують головні тези повідомлення.

Стилі слухання також мають прив'язку до біологічної статі та/або гендерної ідентичності. Дослідження Саржент та Вівер показало [за: 34], що жінки більше схильні до людиноцентрованого стилю слухання, а чоловіки – до змістового стилю відповідно. Ця різниця також відобразилася у описах учасниць та учасників дослідження, які розповідали про стиль слухання своїх співрозмовників та співрозмовниць. Так, чоловіки та жінки описували людей із жіночою гендерною соціалізацією як людиноцентрованих слухачок та відповідно з чоловічою – як зосереджених на змісті.

По мірі того, як людина потрапляє у різноманітні ситуації міжособистісного спілкування, вона виявляється залученою у різноманітні типи слухання, включно із власним стилем, до якого найбільш схильна сама. Різні типи та стилі слухання проходять одні і ті самі описані вище стадії в цілому, однак відрізняються у тому, як проходить та чи інша конкретна стадія. Коли людина залучається до оцінюючого слухання, вона буде прагнути прислухатися до неузгодженостей у повідомленні, у той час як емпатичне слухання дозволяє зосередитися на почуттях та емоціях співрозмовника. Поціновуюче слухання може сприяти збереженню теплих почуттів від міжособистісної взаємодії, а розуміюче слухання робить наголос на конкретних настановах чи детальних блоках інформації. Засміявшись, людина може показати поцінування кумедної оповідки свого співрозмовника, однак емпатичне слухання вимагає такої відповіді, яка би була соціально відповідною, чутливою та комфортною. Різні способи та

стилі слухання фокусують увагу на різних елементах та частинах повідомлення, різних типах розуміння та утримання в пам’яті, використанні різних стандартів оцінювання та різних орієнтирів для відповідей.

Хоча слухання є важливою частиною міжособистісного спілкування, люди можуть не бути ефективними слухачами, зокрема з часом вони схильні пам’ятати все менше й менше інформації з певної розмови. Зважаючи на існування багатьох перешкод ефективному слуханню, не дивно, що людина може не мати навичок доброго слухача.

Шум. Однією з головних перешкод, з якими стикаються співрозмовники, є шум із навколишнього середовища – наприклад, розмова у переповненому ресторані, чи спроба студентки розбірливо почути лекційний матеріал, сидячи під кондиціонером або крізь розмови колег по навчанню, чи перешкоди при розмові по мобільному зв’язку. З великою ймовірністю навколишні розмови, працююча техніка чи звуки природи можуть зробити важким чи навіть неможливим ефективне відправлення та отримання повідомлень у перебігу міжособистісного спілкування.

Властивості повідомлення. Властивості повідомлення також можуть слугувати перешкодами до ефективного слухання. Стеффорд та Далі наводять приклад зі студентом [за: 20], який переживав глибоку фрустрацію після розмови з продавцем у автосалоні, наміряючись придбати машину. Одним із факторів, які зробили таке слухання особливо важким та нестерпним для нього, студент назвав складність повідомлення; у нього не було співставних із продавцем теоретичних знань та практичного досвіду щодо експлуатації автомобіля, відтак він не розумів багатьох сказаних слів, словосполучень і навіть цілих фрагментів розповіді продавця. Іншою неконструктивною властивістю цього повідомлення була його перевантаженість – інформації було забагато, від механічних та естетичних подробиць щодо конкретного екземпляру машини до

інструкцій по оформленню банківського кредиту, що зрештою унеможливило ефективне слухання.

Думки та почуття. Перешкодами до ефективного слухання можуть бути також думки та почуття самого слухача, зокрема:

- Ефективне слухання виявляється складнішим, коли людина зайнята чимось іншим. Коли увага слухача чи слухачки зосереджена на його/її думках, ідеях чи клопотах, ефективність слухання повідомлень інших людей знижується.
- Коли людину охоплює гнів, сум, фрустрація чи нестримна радість від уже прослуханої частини повідомлення, вона ймовірно може оминути увагою важливі подробиці впродовж решти розмови.
- Слухання втрачає ефективність, якщо слухач упереджений до мовця чи до конкретного повідомлення. Якщо людина переконана, що вона і так уже знає, що буде сказано, і як слід на це відповідати, вона навряд чи буде ефективним та уважним слухачем.

Брак зусиль. Звичайний брак зусиль також може виступати у ролі чи не найбільшої перешкоди до ефективного слухання. Коли люди не звертають увагу, не ставлять запитань, або не намагаються виявити емпатію в перебігу розмови, вони не є добрими слухачами. Схожий випадок трапляється й тоді, коли людина не пристосовує свій стиль слухання до поточної ситуації і відтак слухає у неефективний спосіб. Наприклад, якщо студент(ка) використовує людиноцентрований стиль під час зустрічі із науковим керівником щодо написання дипломної роботи, то вона може відволіктися від головної теми розмови у напрямку поцінування душевної теплоти та доброти викладача, але випустити всі важливі подробиці, необхідні для успішного написання та захисту кваліфікаційної роботи. Аналогічно неефективним буде використання часового стилю тоді, коли друг чи подруга хоче обговорити подробиці важкого розриву із своїм романтичним партнером/партнеркою – нетерплячість у цьому випадку може зробити співрозмовнику чи співрозмовниці тільки гірше. Коли

слухач не переймається тим, аби слухати добре чи не пристосовує стиль слухання до конкретної ситуації, він чи вона може втратити важливу інформацію.

Неслухання. Неслухання – це повне переривання процесу ефективного слухання, оскільки людина вдає слухання, а насправді не слухає. Існують певні типові форми неслухання. У найпростішій формі неслухання передбачає вдавання, ніби людина слухає, зокрема через підтримання зорового контакту та кивання, хоча насправді думки й увага слухача зосереджені на чомусь іншому. Інша форма неслухання має місце, коли хтось провадить розмову, говорячи лише про себе. Неслухання також стосується умисної відповіді лише на частину почутого повідомлення, прийняття почутого виключно особисто, на свій рахунок, посилене вишукування недоліків та хиб у повідомленні чи тлумачення почутого занадто буквально. Коли людина присвячує більшість своєї комунікативної взаємодії переліченим видам діяльності, вона насправді не бере участь у ефективному міжособистісному спілкуванні.

Може видатися дивним, однак з великою ймовірністю неслухання може мати місце й при спілкуванні з тими, кого людина знає особливо добре. При розмові з незнайомцем людина ретельно відслідковує інформацію, яка допоможе дізнатися щось нове про співрозмовника, докладає особливих зусиль до тлумачення отриманих повідомлень та формулювання адекватних відповідей. Якщо ж співрозмовник є членом родини або кимось, кого знають вже довгий час, людина може вважати, що вона вже й так знає, що їй скажуть – і відтак відволіктися, неуважно слухати та вже почати обмірковувати репліки-відповіді. Коли людина так вчиняє, вона практикує неслухання; слід відзначити, що до неслухання особливо вразливі шлюбні партнери. Дослідження показують [31], що одружені люди не приділяють багато часу обмірковуванню точки зору свого партнера/партнерки на ті чи інші питання, що особливо загострює проблему слухання під час подружніх конфліктів. Також люди схильні

вважати, що партнер чи партнерка пристає на їхню точку зору набагато частіше, ніж це є насправді [28]. Інакше кажучи, одружені люди не завжди прислухаються одне до одного, і не завжди усвідомлюють хибність своїх міркувань про партнера чи партнерку.

У багатьох людей є достатньо досвіду міжособистісного спілкування, аби розуміти, що одні учасники процесу спілкування є кращими слухачами, аніж інші. Наприклад, індивіди з доброю пам'яттю щодо подробиць краще відтворюють інформацію, яка передається у процесі спілкування [42]. Аналогічно люди з розвиненими міжособистісними навиками пригадують зміст розмов точніше за людей, які обурені, роздратовані чи засмучені під час спілкування. Практично кожен, однак, може покращити успішність у спілкуванні через розвиток активного слухання. Активне слухання – це процес, який охоплює залученість до обміну ідеями та поступове просування до кращого розуміння співрозмовника. Далі ми розглянемо дві методики, які можна використовувати для покращення навику активного слухання, а саме постановку питань та вияв емпатії.

Одним із основних способів активного слухання є постановка питань. Питання допомагають учасникам спілкування прояснити ту інформацію, яку вони не до кінця розуміють. Доречні та своєчасні питання також показують співрозмовнику, що слухач приділяє увагу почутому.

Заклади освіти (школа, інститут, університет) є одним із середовищ, де правильна постановка питань здатна призводити до кращого слухання та взаєморозуміння. Діти, які ставлять питання, коли чують неоднозначні повідомлення, схильні розуміти інформацію точніше та навчатися успішніше, аніж діти, які просто покладаються на вже існуючу структуру та зміст повідомлення [39]. Аналогічно студенти, які привчаються подумки запитувати самих себе під час лекції – наприклад, «Як почуте зараз пов'язане із тим, що ми обговорювали на вчорашньому семінарі?» - демонструють краще розуміння та опрацювання інформації; таким чином

формулювання та постановка питань може покращити навики слухання та навчання.

Правильний тип питань також може покращити спілкування для обох сторін комунікативної взаємодії. Наприклад, комунікативна поведінка терапевта впливає на те, як пацієнти спілкуються під час лікарського прийому. Робінсон досліджував [за: 20] типи питань, які використовують терапевти наприкінці прийому, і відкрив наявність двох типів комунікативної стратегії. Перша стратегія була спрямована на «закриття теми», коли терапевт шукає підтвердження тому, що пацієнт буде виконувати його настанови, шляхом перепитування штибу «Гаразд?» або «Все зрозуміло?». Питання такого формату радше скеровують пацієнта до згоди, аніж насправді запрошують до якоїсь предметної дискусії. Інша ж стратегія передбачає певну послідовність «підсумкових зауважень», коли лікар очікує та активно сприяє озвученню релевантних питань чи зауважень від пацієнта. Дослідник виявив, що коли терапевти запитують «Щось іще?», пацієнти почуваються внутрішньо зобов'язаними дати заперечну відповідь. Коли ж питання сформульоване на кшталт «Які інші клопоти, негаразди чи проблеми вас турбують?», пацієнти почуваються більш зручно для того, аби озвучити існуючі проблеми. Зазначене дослідження показує, що спосіб постановки лікарями підсумкових питань впливає на те, чи виказуватимуть пацієнти додаткові зауваження.

Іншим способом більш активного слухання є вираження емпатії щодо співрозмовника. Емпатія, тобто здатність розуміти та опосередковано переживати почуття іншої людини, може принципово змінити реакцію учасників процесу спілкування. Наприклад, Батсон та ін. просили досліджуваних [за: 16] прослухати схвильований жіночий голос по радіо, а потім або уявити, як би мала почуватися оповідачка (позиція об'єктивного спостерігача), або ж які почуття досвідчували би самі слухачі на її місці (суб'єктивна позиція). Коли слухачі займали об'єктивну позицію, вони виявляли порівняно невисокий рівень емпатії; вони були

мотивовані допомогти, коли уявляли, що переживає жінка, і насправді відчували стрес, коли уявляли себе у цій ситуації. Виявлення емпатії відтак здатне збільшити рівень залученості у розмову та посприяти активному слуханню.

Звичайно, спроби досвідчити думки та почуття співрозмовника не завжди виявляються успішними. Емпатична точність позначає здатність точно передати зміст думок та почуттів іншої людини. Емпатична точність залежить до певної міри від того, наскільки активно людина слухає. Наприклад, уважність до вербальної інформації (та меншою мірою до невербальних елементів спілкування) підвищує емпатичну точність в процесі міжособистісних взаємодій.

Слід однак зауважити, що хоча емпатична точність здатна покращити навики слухання, вона не завжди покращує стосунки з іншими людьми – це залежить від змісту тих чи інших розмов. Наприклад, коли чоловік та дружина розмовляють про щось, що не загрожує подружнім стосункам, емпатична точність допомагає їм відчувати більшу близькість після спілкування. Коли ж тема розмови є потенційно загрозливою для стосунків, емпатична точність може спричинитися до того, що подружжя відчуватиме меншу емоційну близькість. Таким чином вигоди емпатії та активного слухання можуть бути обмеженими тими розмовами, які не зачіпають справді дражливих тем.

Грін та Герберс визначають залученість як стан інтенсивного занурення учасників у процес спілкування. Зокрема, дослідники виокремлюють у залученості такі чотири фактори:

- Залученість характеризується сильним почуттям взаємності, коли обидва учасники сприймають іншого як повністю залученого до процесу спілкування;
- Така взаємність сприяє відчуттю взаємного зв’язку та спільної відповідальності за смисли і значення, створені у перебігу цього спілкування;

- Високий рівень взаємної залученості та взаємозв’язків підвищує обопільну креативність та схильність до інсайтів, оскільки ідеї та думки кожного учасника спілкування прикрашаються, доповнюються та заохочуються цим взаємним зв’язком із іншою людиною;
- Партнери у спілкуванні разом відкривають нові способи мислення та буття.

Активне слухання має очевидні вигоди для спілкування, однак існують і небезпеки. Зокрема, люди більше використовують активне слухання у одних типах ситуацій, і не вдаються до нього у інших, що може призводити до когнітивних хиб та спотворень, деякі з них ми розглянемо згодом.

Семп та Гамфріз відзначають [за: 43], що у певних типах ситуацій люди більш схильні до активного слухання, а саме:

- Люди точніше пригадують інформацію тоді, коли взаємодіють із другом, аніж із незнайомцем;
- Люди краще пам’ятають про незгоду та конфлікти у розмові, аніж про діалоги, у яких обидві сторони досягли згоди;
- Коли співрозмовники не доходять згоди, вони пригадують негативну інформацію точніше, аніж позитивну, особливо у розмовах із друзями.

Активне слухання може бути легшим чи простішим тоді, коли людина стикається із повідомленнями незгоди та/або негативу у близьких стосунках; таким чином, якщо не приділяти співмірну увагу позитивним повідомленням, добре розвинуте активне слухання може сформувати більш негативні враження, ніж є насправді.

Намагання активно слухати також здатні спотворювати інформацію. Що може зробити людина, якщо не хоче отримувати повідомлення від когось, хто для неї дорогий? Іноді люди докладають особливих зусиль для того, аби інтерпретувати загрозливу інформацію як сприятливу чи принаймні незагрозливу.

У діалогових контекстах учасники комунікації можуть спиратися на інформацію, здобуту із різноманітних джерел, до яких зокрема належать відкриті питання та коментарі, голосові («ага», «угу», «ммм» тощо) та неголосові (посмішки, позіхання, моргання, кивання головою) непрямі відповіді. Крім того, принципово важливим джерелом тут є адекватність реакцій чи дій у відповідь з боку слухачів. Доступність зворотного зв'язку характеризується кількома взаємнопов'язаними впливами на комунікацію, два з яких безпосередньо стосуються моделі вибору перспективи.

По-перше, зворотний зв'язок зменшує потребу мовця у створенні ефективного комунікативного повідомлення «з нуля», з самого початку - щонайменше тому, що можна ставити додаткові питання та уточнення для прояснення непорозумінь. Наприклад, мовці можуть використовувати підвищення інтонації наприкінці оповідних речень для позначення потенційної проблемної точки для слухачів, і сигналу про те, що мовець при потребі готовий надати додаткову інформацію. Також використовуються «фрагментарні» фрази, для подання інформації частинами, з використанням пауз між фрагментами для прийому зворотного зв'язку від аудиторії, що дозволяє відстежувати зрозумілість повідомлення. Третій прийом, доступний для мовців – використання уточнюючих запитів (наприклад, «Ви ж знаєте про експерименти Зімбардо?») ще до формулювання відповідного референтного виразу для перевірки того, чи належить певний елемент знання до спільного комунікативного середовища. Таким чином, у порівнянні з не-діалоговими контекстами зворотний зв'язок помітно збільшує можливості мовця у плані створення референтних виразів.

Доступність зворотного зв'язку також дає учасникам комунікації можливість накопичувати спільну інформацію, на яку можна буде спиратися при майбутніх взаємодіях. Мовці можуть пропонувати різноманітні назви та описи, негайно відстежуючи рівень розуміння слухачів, і відтак вибудовуючи масив спільного знання. Для вивчення цих

процесів психологи розробили [19] інтерактивну версію завдання на референтну комунікацію, де мовці та слухачі спілкуються безпосередньо.

Як вже зазначалося вище, доступність зворотного зв'язку дозволяє мовцям створювати повідомлення способами, недоступними у не-діалогових контекстах. При порівнянні моделей вибору перспективи ключовим є порівняння між першими повідомленнями мовця про кожен із референтів ще до отримання зворотного зв'язку від слухачів та повідомленнями, створеними у не-діалогових середовищах. Деякі дослідження відзначають суттєві відмінності між цими двома типами повідомлень. Наприклад, Шобер показав [за: 31], що описи розташування предметів у просторі, наведені мовцями, менше враховували перспективу слухачів при парній взаємодії, аніж коли мовець був наодинці. Були також виявлені співмірні відмінності між референтними виразами у інтерактивному та не-інтерактивному контекстах при виборі понятійної перспективи.

По мірі взаємодії учасники комунікації отримують додаткову інформацію, яка відкриває можливість точнішого підлаштування початкових гіпотез щодо перспективи інших. Краусс та Вайнгаймер виявили [за: 29], що коли пари комунікаторів багаторазово описували абстрактні фігури, ці описи ставали дедалі лаконічнішими. Наприклад, «виглядає як гранчак горілки з виступом на кожній грані» поступово скоротилося «гранчак горілки».

Повідомлення підтримки та комфорту можуть мати різноманітні форми. Обійми чи співчутливий вираз обличчя, вдумливий коментар чи уважна розмова можуть принести людині відчуття спокою. За допомогою засобів комп'ютерно опосередкованої комунікації люди шукають та надають підтримку у таких розмаїтих формах, як текстові повідомлення, коментарі у соціальних мережах, участь у форумах, чатах, онлайн-групах підтримки [31]. Далі ми розглянемо невербальні та вербальні повідомлення, які виражають підтримку, та визначимо деякі типи

комунікативної поведінки, здатні зробити несприятливу ситуацію ще гіршою.

Коли хтось хоче розрадити іншу людину, невербальна поведінка може бути настільки ж помічною, як і ретельно підібрані слова. Багато людей автоматично витворюють підтримуючі невербальні повідомлення у відповідь на стресову ситуацію. Наприклад, хтось може віддзеркалювати вирази обличчя співрозмовника, виявляючи таким чином емпатію, або неусвідомлено торкатися друга чи подруги, які переживають негативні емоції. Людина може виявляти підтримку через невербальну безпосередність, а саме через залучення та емоційну теплоту, що передаються як фізична близькість, прихильність до співрозмовника, міміка співчуття, підтримка зорового контакту, тактильні взаємодії.

Дослідження показують [41] вигоди невербальної безпосередності у підтримуючих розмовах. Досліджувані обговорювали емоційно негативні теми із іншими учасниками, деякі з котрих були довіреними особами організаторів експерименту. У одних випадках довірені особи демонстрували високий рівень невербальної безпосередності, зокрема нахиляючись вперед, присуваючись ближче до учасника, стаючи або сідаючи так, аби краще бачити співрозмовника, збільшуючи інтенсивність зорового контакту, та використовуючи «теплі» тони у голосі. У інших випадках ці самі учасники виявляли дуже малий рівень невербальної безпосередності, відхиляючись назад на стільці чи кріслі, збільшуючи фізичну дистанцію, відвертаючись головою та/або всім тілом від співрозмовника, зменшуючи інтенсивність зорового контакту, утримуючись від емоційно виразних та співчутливих виразів обличчя, і назагал демонструючи нудьгу та втому. Який тип поведінки продемонстрував більше емоційного комфорту? Як і припускали експериментатори, учасники краще переживали емоційно несприятливу ситуацію та оцінювали довірених осіб (які виступали у ролі співучасників)

як більш помічних та корисних у розраді, коли довірена особа демонструвала вищий рівень невербальної безпосередності.

Одним із навиків міжособистісного спілкування, який покращує здатність індивіда надавати невербальну підтримку, є емпатія – здатність до емоційної реакції-відповіді, яка віддзеркалює емоційний досвід інших людей. Коли хтось відчуває емпатію до іншої людини, він чи вона поділяє емоційні переживання об’єкта емпатії. Коли люди спостерігають вияви емоцій інших людей, їхній мозок показує активацію певних патернів, які сигналізують про емоційну реакцію [48]. Іншими словами, коли друг чи подруга щасливі, задоволені та радісні, людина схильна поділяти цей ентузіазм та позитивні емоції. Коли ж друзі чи родичі сумні, розлючені чи розгублені, людина імовірно переживатиме схожі негативні емоції. Коли хтось переживає такі ж негативні емоції, як його чи її партнер(ка), ця людина схильна віддзеркалювати вирази обличчя та фігури тіла. Таким чином, емпатія є надзвичайно важливим фактором у справі надання невербальної соціальної підтримки.

Як і невербальні, вербальні повідомлення можуть лунати із більшою чи меншою емоційною теплотою, зацікавленням чи співчуттям до співрозмовника. Вербальні повідомлення також доносять конкретний зміст, дотичний до різних аспектів тієї чи іншої проблемної ситуації. Далі ми розглянемо тон, зміст та спрямованість вербальних повідомлень, які можна використовувати для надання підтримки чи розради.

Особистісно-центровані повідомлення. Повідомлення підтримки характеризуються особистісною центрованістю у тому розумінні, що вони підтверджують, визнають чи зміцнюють почуття, емоції та переживання отримувача. Повідомлення підтримки з високим рівнем особистісної центрованості виразно та підкреслено визнають і легітимізують почуття слухача, допомагають йому описувати ці почуття, сприяють спробам раціонального пояснення почуттів, та відкривають нові способи та можливості превентивного розпізнавання негативних емоційних

переживань. Повідомлення з помірним рівнем особистісної центрованості несуть у собі опосередковане визнання почуттів іншого через вираження співчуття та відволікання уваги слухача від неприємної ситуації загалом. Повідомлення із низьким та дуже низьким рівнем особистісної центрованості більш чи менш явно заперечують, критикують або піддають сумніву почуття та переживання отримувача повідомлень.

Люди зазвичай сприймають повідомлення з високим рівнем особистісної центрованості як найбільш тонкий та ефективний засіб надання емоційної підтримки [27]. Такі повідомлення є ефективними, оскільки вони зосереджуються на емоціях, переживаннях та потребах індивіда у стресовому стані. Виявляючи уважність до співрозмовника, людина допомагає йому відшукати психічні ресурси, потрібні для усвідомлення та вирішення власних проблем.

Теми повідомлень підтримки. Теми, обговорювані у перебігу спілкування з людиною у стресовій ситуації, теж можуть значно різнитися. Наприклад, якщо хтось дізнається, що друг чи подруга має серйозні проблеми у своєму шлюбному житті, то він чи вона може дати пораду, уважно вислухати скарги друга/подруги про складнощі шлюбу, поділитися контактами фахового юриста з питань розлучення, запропонувати тимчасове місце у власній оселі чи просто нагадати другу або подрузі про всі його/її позитивні якості як особистості. Все перелічене є прикладами повідомлень підтримки, хоч і зачіпає різні теми та сфери життя людини. Інформаційна підтримка включає в себе поради чи факти, які допомагають людині впоратися із проблемою. Повідомлення емоційної підтримки фокусуються на тому, як реципієнт(ка) почувається, і намагаються ці почуття покращити. Коли хтось пропонує мережеву підтримку, він чи вона налагоджує контакт людини у стресовій ситуації з тим, хто може посприяти. Матеріальна підтримка означає надання насамперед практично відчутної допомоги – наприклад, підвезти людину до лікарні. І нарешті,

підтримка (само)оцінки включає підкреслення позитивних особистих якостей слухача, що допомагає тому краще долати життєві труднощі.

Підтримка самооцінки включає в себе відзначення позитивних особистісних якостей слухача, аби той міг краще впоратися із негараздами.

Усі ці типи підтримки можуть допомогти людям у стресовому стані, однак не кожен тип допомоги неодмінно зарадить кожній людині і у кожній ситуації [32]. Отримання поради від когось, хто не має досвіду з конкретною проблемою, може дратувати та/або бути недоречним. Порада зосередитися на власних почуттях може виглядати як марна втрата часу, коли людина потребує практичної допомоги. Мережева допомога може познайомити людину із корисним та помічним спеціалістом, але водночас навіяти відчуття, ніби друзі передали тебе цілком чужій людині. Матеріальна підтримка може виглядати образливо, коли людина здатна сама забезпечити власні матеріальні потреби, а підтримка самооцінки може здаватися нещирою, якщо людина впевнена, що джерело її проблем насправді у ній самій.

Яким чином співрозмовник може визначити, який тип підтримки потрібен людині у стресовій ситуації? Такий тип мисленнєвого зусилля називають зміною перспективи, або зміною точки зору, тобто здатністю зрозуміти ситуацію так, як вона виглядає для іншої людини. Досвідчені учасники спілкування (комунікатори) відзначають, які почуття виказують інші люди, відповідаючи на повідомлення, та як пристосувати стиль власного спілкування так, аби досягти бажаного ефекту.

Комунікативні стратегії підтримки. Ми вже розглянули спосіб категоризації повідомлень підтримки за ключовою темою, на якій вони зосереджені. Іншим способом опису вербальної підтримки є розгляд комунікативних стратегій підтримки: чи спілкуються люди про проблему, та чи зосереджуються вони на почуттях, а чи на рішеннях.

Рис. 1. Типологія підтримуючих комунікативних стратегій

На рис. 1 горизонтальна вісь показує, наскільки прямо людина зачіпає проблему (говорить про неї прямо, відверто та детально або ж уникає говорити про проблемну ситуацію взагалі). Вертикальна вісь позначає проблемно-центровані та емоційно-центровані стратегії спілкування. Співрозмовники, які обирають перший варіант стратегій, намагаються полегшити та покращити емоційне самопочуття людини у стресовому стані. Учасники спілкування, схильні до вибору другого типу стратегій, намагаються усунути саму проблему, яка викликає стрес. Перетин цих двох осей утворює квадранти, які відповідають чотирьом стратегіям підтримки [20]:

Втіха: емоційно центровані відповіді, які спираються на близький і детальний підхід до проблемної ситуації, аби стимулювати позитивні почуття та плекати емоційний контакт. «Я знаю, що тобі останнім часом дуже сумно та погано на душі, і я хочу, аби ти знав(-ла), що я тут, поряд із тобою, і готовий(-а) тебе вислухати».

Вирішення: проблемно центровані відповіді, які спираються на близький і детальний підхід до ситуації, аби знайти вирішення проблеми. «Я справді хочу допомогти тобі подолати цю проблему. Що я можу для цього зробити?»

Втеча: емоційно центровані відповіді, які базуються на уникненні проблеми. «Навіть думати про це занадто депресивно, давай краще займемося чимось веселим!»

Відсторонення: проблемно центровані відповіді, які базуються на уникненні проблеми. «Ти занадто переймаєшся всією цією проблемою - просто вирішуй її».

Деякі з цих стратегій більш гнучкі та ефективні, аніж інші. Люди здебільшого сприймають стратегію втіхи та (дещо меншою мірою) вирішення як дієві та ефективні у ситуаціях підтримки, а стратегії втечі та відсторонення сприймаються як такі, що мало допомагають [20]. Інакше кажучи, позитивні оцінки отримують співрозмовники, які намагаються дієво забезпечити психічний комфорт, у той час як ті, хто намагається відсторонитися від ситуації та уникнути розмов про стресогенні події, сприймаються як неспівчутливі та байдужі.

Після того, як ми розглянули, що робить повідомлення підтримки ефективними, варто також відзначити основні типи неефективних повідомлень, або ж найбільш поширені помилки, яких припускаються люди, коли намагаються розрадити іншого.

Дивитися лише з власної точки зору. Однією із найпоширеніших помилок, яких припускаються учасники спілкування, коли намагаються підтримати іншу людину, є виголошення повідомлень без урахування того, чи вони справді придатні для цієї конкретної людини у цій конкретній ситуації. Наприклад, якщо хтось вважає довготривалі та детальні обговорення марною втратою часу і звертається до інших лише за практичною підтримкою, то така людина навряд чи зможе виступити хорошим слухачем для друзів, які захочуть поговорити про проблемну

ситуацію. Ефективна підтримка вимагає критичного ставлення до варіантів, які спираються лише на особисте бачення проблеми, натомість висуваючи на передній план потреби та бачення співрозмовника у стресовій ситуації.

Перебільшення чи переменшення. Надання ефективної допомоги також передбачає пошук балансу між недостатньою та надмірною реакцією на ситуацію. У дослідженні, де пацієнтів із множинним склерозом просили оцінити ефективність різних типів повідомлень підтримки [38], два підходи були відзначені досліджуваними як неуспішні. Перший підхід – переменшення важливості повідомлень або знецінювання серйозності проблеми. Той, хто намагається надати підтримку у такий спосіб, може сказати щось на кшталт «Та це не така вже й велика проблема, нема про що переживати, не переймайся». Другий підхід – перебільшення, коли повідомлення перебільшують серйозність проблеми, демонструючи надмірну опіку над слухачем. Співрозмовник, який прагне висловити підтримку подібним чином, схилятиметься до виразів типу «Це просто жахливо, ти ніколи не переживеш це, усе твоє життя буде повністю зруйноване!». Обидва зазначені підходи є неефективними у плані підтримки: переменшення прямо показує людині у стресовій ситуації, що співрозмовник не сприймає її проблем серйозно, у той час як перебільшення здатне викликати ще більший стрес замість психічного комфорту та підтримки.

Холодний комфорт. Одним із найбільш неефективних типів реакції-відповіді на проблеми іншої людини є «холодний комфорт», тобто обмежений вияв співчуття, втіхи чи підбадьорення у відповідь на серйозну стресову ситуацію.

Холодний комфорт зазвичай включає поверхневу емпатію («Ох, це дуже погано»), короткі повідомлення («Могло бути й гірше») та занадто прості рішення («Просто не переживай про це»).

Індивідуальні відмінності у підтримуючій поведінці. Особистісні характеристики впливають на те, які типи повідомлень людина висловлює, і які типи стратегій підтримки вважає найбільш доречними. Нижче ми розглянемо три характеристики, які значно впливають на здатність людини знаходити та надавати підтримку: стать, когнітивна складність та культура.

Як чоловіки, так і жінки віддають перевагу схожим типам підтримки та схоже оцінюють різноманітні типи повідомлень підтримки. Жінки та чоловіки сприймають особистісно центровані повідомлення як чутливі, ефективні та помічні [23]. Крім того, представники й представниці обох статей оцінюють тих, хто надсилає повідомлення підтримки, як позитивних та популярних особистостей, коли останні використовують особистісно центровані повідомлення. Коли людина хоче підтримати когось – байдуже, жінка це чи чоловік – варто використовувати повідомлення, які визнають та цінують співрозмовника (наприклад, «Мабуть, ти зараз переживаєш важкі часи»), а не такі, які лише знецінюють його/її почуття (наприклад, «Я думаю, що тобі просто варто заспокоїтися»).

Хоча чоловіки та жінки віддають перевагу тим самим типам повідомлень підтримки, вони однак продукують відмінні типи повідомлень, коли самі виступають у ролі тих, хто таку підтримку надає. Жінки охочіше за чоловіків схильні надавати підтримку, коли їх про це просять, і так само виявляють більше бажання у ситуації, коли подібне прохання відсутнє [42]. Представниці жіночої статі також більш впевнені у власній спроможності надавати вмілу та дієву соціальну підтримку та розраду. Жінки схильні наділяти більшою значущістю повідомлення підтримки, які ефективно окреслюють та впливають на емоції людини у стані стресу, так що не дивно, що жінки також мають схильність витворювати більше особистісно центрованих повідомлень, аніж чоловіки [51]. Коротко кажучи, жінки більше за чоловіків схильні надавати такий

тип підтримки, який як чоловіки, так і жінки визнають достатнім, дієвим та своєчасним.

Створення особистісно центрованих повідомлень вимагає від мовця, по-перше, багато знати про інших людей, а по-друге, вміти належно реагувати на питання та проблеми, що виникають у перебігу спілкування [13]; одні люди здатні впоратися із цим завданням помітно краще за інших. Когнітивна складність – це така особистісна риса, яка описує рівень складності того, як людина сприймає світ навколо себе. Індивіди з високим рівнем когнітивної складності схильні помічати більше подробиць у розмові, і бачити, як ці подробиці співвідносяться між собою. Люди з низькою когнітивною складністю навпаки мають схильність розглядати своє оточення, у т.ч. повідомлення у перебігу спілкування, у простіший та менш деталізований спосіб. Когнітивна складність допомагає людям вирізняти як конкретні особливості свого співрозмовника, так і міру їх сумісності між собою. Коли хтось потребує допомоги, когнітивна складність впливає на те, як добре інші люди розуміють ситуацію.

Когнітивна складність часто виражається словами, що їх людина використовує для опису якогось поняття, явища чи іншої людини [24]. Люди, які мислять про інших у більш складних виразах, здатні продукувати більш особистісно центровані повідомлення – висока когнітивна складність відповідає вищій особистісній центрованості у повідомленнях підтримки. Жінки показують схильність до дещо більших рівнів когнітивної складності, аніж чоловіки [28], що може пояснювати, чому жінки надають більш чуттєві та особистісно центровані повідомлення підтримки. Люди з високою когнітивною складністю також схильні поціновувати такі повідомлення підтримки, які є більш чуттєвими та деталізованими. Таким чином, когнітивна складність є особистісною характеристикою, яка охоплює як те, які повідомлення підтримки люди витворюють, так і підтримку, яку вони схильні отримувати від інших.

Культура справляє повсюдний та глибокий вплив на міжособистісне спілкування, і повідомлення підтримки у цьому сенсі не є винятком. Оскільки культура окреслює рамки та риси того, як люди переживають і виражають емоції, спосіб людських висловлювань щодо почуттів у стресовому стані тісно прив'язаний до сфери культурного. Одним із особливо виразних впливів культури є міра того, наскільки підкреслюються індивідуальні чи групові цінності. Сучасні індивідуалістичні суспільства (наприклад, США) високо цінують особисті цілі та заохочують особисту незалежність, а колективістичні (як-то країни Південно-Східної Азії) поціновують групові цілі та наголошують на груповому членстві та груповій ідентичності. Ці підставові відмінності впливають на багато аспектів спілкування, (зокрема з метою підтримки), включно з тим, які типи життєвих подій людина розцінює як стресові та як люди спілкуються щодо стресових ситуацій загалом.

В індивідуалістичних культурах стресовими визнаються такі ситуації, у центрі яких знаходяться події, що перешкоджають індивідуальним потребам, цілям та бажанням [23]. Наприклад, особиста невдача приносить європейцям більше фрустрації та розчарування, аніж мешканцям азійських країн, у той час як люди з колективістичних суспільств схильні сильніше стресувати щодо ситуацій, які можуть мати негативні соціальні наслідки чи впливати на добробут групи в цілому [37]. Індивіди з колективістичних культур таким чином намагаються захистити своїх друзів та родичів від їхніх особистих проблем; наприклад, людина може приховувати емоції на кшталт страху та суму, аби не обтяжувати інших членів спільноти.

Люди як з індивідуалістичних, так і з колективістичних культур у стресовій ситуації віддають перевагу емоційно чутливим повідомленням підтримки. Поза межами цього базового вподобання належність до однієї з макрогруп дозволяє виявити значні відмінності у вподобаннях щодо підтримуючого спілкування. Люди з індивідуалістичних культур схильні

до такого типу повідомлень підтримки, які би допомагали подолати стресову ситуацію та дозволяли проговорити власні почуття.

Отже, ми звернули нашу увагу на одне з найбільш гуманних завдань, яке людина може виконати через міжособистісне спілкування – надання іншому розради та підтримки. Через повідомлення, які ми посилаємо іншим людям, ми можемо покращити їхнє ставлення до поганих новин, дати силу впоратися з важкою ситуацією або ж нагадати про те, за що їх цінують та люблять. Більше того, втішне повідомлення не забирає багато психічних ресурсів мовця, його неважко вимовити. Проста демонстрація невербальної безпосередності, встановлення прямого зорового контакту, співчутливі вирази обличчя, нахил уперед – все це показує, що людина небайдужа до того, з ким спілкується. Через вербальне спілкування учасники можуть охопити велику кількість тем та випробувати різноманітні стратегії спілкування для досягнення душевного комфорту співрозмовника, який перебуває у стресовій ситуації. Тренуючи помічні навички спілкування та уникаючи неефективних повідомлень, можна значно покращити рівень психологічного добробуту – як власного, так і свого оточення.

Коли людина надсилає повідомлення підтримки іншим, або ж сама шукає розради у когось, слід пам’ятати, що люди по-різному переживають стресові ситуації та віддають перевагу різним типам підтримки. Хоча чоловіки та жінки цінують особистісно центровані повідомлення підтримки, жінки з більшою імовірністю схильні виявляти емоційну підтримку з використанням саме цього типу повідомлень. Також необхідно мати на увазі, що деякі люди краще надають психологічну підтримку, оскільки досвідчують міжособистісне спілкування у більш складний та деталізований спосіб. Культура є ще одним важливим фактором, який впливає як на типи подій, які люди вважають стресовими, так і на те, яку підтримку вони оцінюють як ефективну.

Коли людина шукає можливості надавати іншим розраду та підтримку, вона відкриває для себе багато повсякденних ситуацій, коли її вербальні та невербальні повідомлення можуть мати позитивний вплив. Коли значущі інші у житті людини досвідчують серйозну хворобу чи смерть когось важливого, міжособистісне спілкування може стати тим ефективним засобом, який пом'якшить негаразди. Хоча спілкування саме по собі нездатне змінити важкий діагноз чи повністю усунути біль втрати, воно може показати людині у стресовій ситуації, що про неї піклуються та співпереживають. Через надання різноманітних форм допомоги, від невербальної безпосередності до практичної допомоги, можна допомогти іншим людям впоратися із обставинами, які у іншому випадку цілком зруйнували би чиєсь життя.

Здатність використовувати вербальні та невербальні повідомлення для підтримки і розради інших – один із найважливіших навиків міжособистісної комунікації, які взагалі може розвинути людина. Навіть із урахуванням того, що особисті характеристики на кшталт статі, когнітивної складності та культури певним чином обрамлюють те, як індивід надає підтримку, завжди можна працювати над розширенням власного допомагаючого інструментарію, ефективніше долати перешкоди до надання підтримки та розради, та надавати підтримку, коли вона справді потрібна.

Розділ ІІ. Емпіричне дослідження особистісних особливостей комунікації безробітних

2.1. Опис вибірки та методик емпіричного дослідження

Головним завданням емпіричного дослідження є діагностика особистісних особливостей міжособистісної комунікації безробітних у порівнянні з працюючими людьми. Дослідження відбувалися на базі Ніжинського міськрайонного центру зайнятості. Вибірка становить 62 осіб, з яких 30 безробітних й 32 працюючих, віком від 23 до 48 років. Серед досліджуваних було 56% жінок (35 осіб) та 44% чоловіків (27 осіб).

Для проведення емпіричного дослідження були використані наступні методики:

1. Методика діагностики спрямованості особистості Б. Басса.
2. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі.
3. А. Мехрабіан та М. Епштейн «Опитувальник емоційної емпатії».
4. 16-факторний опитувальник Кеттела.

2.2. Результати дослідження особистісних особливостей комунікації безробітних та працюючих осіб

Дослідивши спрямованість особистості за методикою Б. Басса, отримали такі результати:

«Я» (Спрямованість на себе (Я) – орієнтація на пряму винагороду і задоволення безвідносно роботи і співробітників, агресивність у досягненні статусу, владність, схильність до суперництва, дратівливість, тривожність, інтровертованість) – серед працюючих 10(31,3 %), серед

безробітних – 8 (26,7 %);

«С» (Спрямованість на спілкування (С) – прагнення за будь-яких умов підтримувати відносини з людьми, орієнтація на спільну діяльність, але часто в збиток виконанню конкретних завдань або наданню щирої допомоги людям, орієнтація на соціальне схвалення, залежність від групи, потреба в прихильності і емоційних відносинах з людьми) – серед працюючих – 10 (31,3 %), серед безробітних – 10 (33,3 %);

«Д» (Спрямованість на справу (Д) – зацікавленість у рішенні ділових проблем, виконання роботи якнайкраще, орієнтація на ділову співпрацю, здатність відстоювати на користь справи власну думку, яка корисна для досягнення загальної мети) – серед працюючих 12 (37,5 %), серед безробітних – 12 (40 %).

Таким чином, за результатами цього тесту видно, що спрямованість на себе «Я» більш поширена серед працюючих, а щодо спрямованості на справу і спрямованості на спілкування, то результати розподілились порівну у кількісному значенні.

Результати дослідження за допомогою методики дослідження міжособистісних відносин Т. Лірі наступні:

Табл. 2.1

Середні значення шкал методики дослідження міжособистісних відносин Т. Лірі

Шкали	Безробітні	Працюючі	Загальний показник
Октант I. Авторитарний	5,25	6,23	5,74
Октант II. Егоїстичний	6,23	6,55	6,39
Октант III. Агресивний	7,14	7,55	7,35
Октант IV. Підозрілий	4,59	4,98	4,79
Октант V. Підпорядковуваний	5,87	3,85	4,86

Октант VI. Залежний	6,12	5,04	5,58
Октант VII. Дружелюбний	7,14	6,21	6,68
Октант VIII.Альтруїстичний	6,55	5,23	5,89

Аналізуючи дані за методикою Лірі, слід відзначити, що як для безробітних, так і для працюючих найбільш значимим виявився октант III – Агресивний. Це може свідчити про підвищений рівень агресивності і напруженості у відносинах з іншими людьми. Найменш виражений за загальним показником є Октант 4 – Підозрілий, але при цьому у працюючих є ще нижчі значення за октантом 5 – Підпорядковуваний. Це може свідчити про те, що досліджувані обережні у відносинах з іншими, а працюючі досліджувані найменшою мірою схильні до залежності, до орієнтації на думку чи вимоги інших.

Серед безробітних досить виражені показники – октант 7 Дружелюбність та октант 8 Альтруїстичність, що характеризує досліджуваних-безробітних нашої вибірки як схильних допомагати іншим, турбуватися про інших, виявляти піклування та увагу до інших людей, орієнтацію безробітних на доброзичливе, дружелюбне спілкування з іншими.

За методикою «Опитувальник емоційної емпатії» А. Мехрабіана та М. Епштейна були отримані такі дані:

Табл. 2.2.

Розподіл досліджуваних за методикою «Опитувальник емоційної емпатії» А. Мехрабіана та М. Епштейна

Рівні емпатичних тенденцій	Безробітні, в %	Працюючі, в %	Загальний показник, в %
Високий рівень	16,1	19,4	17,8
Середній рівень	51,6	43,5	47,5
Низький рівень	29	30,6	29,8
Дуже низький рівень	3,3	6,5	4,9

Більшість досліджуваних характеризуються середнім рівнем вираженості емпатії, причому середній рівень емпатичності більш характерна для безробітних, ніж для працюючих. Серед працюючих більше досліджуваних як з високим, так і з дуже низьким рівнем емпатичних тенденцій. У цілому для досліджуваної вибірки більш характерний середній рівень вираженості емпатії, що певним чином відбивається на якості міжособистісних відносин, які в помірній мірі сповнені тенденції до співчуття, співпереживання, взаємної підтримки.

Методика багатофакторного особистісного опитувальника Р.Б. Кеттелла спрямована на виявлення особливостей медичних працівників. Дослідження проводилось за скороченою формою особистісного опитувальника (13PF). Для інтерпретації використані спеціальні, спрощені і скорочені алгоритми підрахунку.

Розглянемо результати багатофакторного дослідження особистості безробітних. Для цього представимо дані в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Результати багатофакторного дослідження особистості безробітних та працюючих

Фактор	Показник стену	Безробітні, в %	Працюючі, в %
B	1-3	12.5	-
	4	12.5	16.7
	7	75	73.3
	8-10	-	3.3
C	4	87.5	-
	7	-	58.3
	8-10	12.5	41.7
E	7	50	83.3
	8-10	50	16.7
G	7	25	66.7
	8-10	75	33.3
H	1-3	-	8.3
	4	12.5	16.7
	7	62.5	58.3
	8-10	25.0	16.7
I	1-3	-	16.7
	4	37.5	-
	7	62.5	66.7
	8-10	-	16.7
L	1-3	75.0	41.7
	4	25.0	33.3
	7	-	16.7
	8-10	-	8.3
N	1-3	-	16.7
	4	12.5	25.0
	7	75.0	33.3
	8-10	12.5	25.0
O	1-3	12.5	8.3
	4	12.5	16.7
	7	62.5	66.7
	8-10	12.5	8.3
Q1	1-3	50.0	25.0
	4	25.0	41.7
	7	12.5	16.7
	8-10	12.5	16.7
Q2	1-3	12.5	8.3
	4	-	16.7
	7	25.0	41.7
	8-10	62.5	33.3
Q3	1-3	12.5	16.7
	4	12.5	25.0

	7	62.5	-
	8-10	12.5	58.3
Q4	1-3	12.5	16.7
	4	25.0	8.3
	7	50.0	50.0
	8-10	12.5	25.0

Узагальнюючи отримані результати можна зазначити, що загалом більшість досліджуваних інтелектуально розвинені, мають високий рівень прагнення до навчання, їм властиве абстрактне мислення (75%). Встановлено, що більшості з досліджуваних (60%) властиві більш високі моральні якості, вони емоційно стійкі, здатні до адаптації при великих психічних навантаженнях, що особливо актуально в сучасних умовах. Досліджувані характеризуються відповідальністю, обов'язковістю, точністю і акуратністю в справах, відрізняються сумлінністю і дисциплінованістю. Крім того, більшості досліджуваних властива підвищена чутливість, м'якість, поступливість (65%). У даному дослідженні так само виявлена тривожність, напруженість (65%).

Працюючі досліджувані порівняно з безробітними мають середню вираженість фактору С (виявлено у 58,4%). Цей фактор характеризує емоційну стійкість. І дійсно, безробітні досліджувані у меншій мірі схильні до емоційної стійкості через невизначеність власної життєвої ситуації. Більшість безробітних (87,5%) характеризується низькими показниками цього особистісного фактора.

Значну різницю між безробітними та працюючими виявлено також за фактором L – підозріливість. При цьому працюючі досліджувані виявили в цілому вищі рівні підозріливості. Ми вважаємо, що частково це пов’язано зі страхом втратити роботу.

За шкалою емоційної чутливості спостерігаємо у безробітних та працюючих досліджуваних різні профілі вираженості цієї якості. Це одна з виявлених нами характеристик міжособистісного спілкування безробітних. Для них більш характерними є середні бали за цим

фактором, у той час як для працюючих картина є більш різноманітною, і є багато профілів з переважанням низьких або, навпаки, дуже високих стенів.

Статистична обробка даних за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона на вибірці безробітних засвідчила наявність тісного зв'язку між різними змінними проведеного дослідження: за методикою багатофакторного особистісного опитувальника Р.Б. Кеттела, фактор С, та рівнем емоційної емпатії за методикою Мехрабіана, Епштейна ($r = 0,451$, $p<0,01$), тривожність (фактор О), за методикою багатофакторного особистісного опитувальника Р.Б. Кеттела, тісно пов'язаний із орієнтацією на себе за орієнтаційною анкетою Басса ($r = 0,532$, $p<0,01$), а емоційна чутливість (фактор І) корелює з октантом «Альтруїстичність» методики Т. Лірі ($r = 0,498$, $p<0,01$).

Наявні статистичні зв'язки можна пояснити таким чином. Чим більш розвинена емоційна стійкість безробітних, тим більш високий рівень емоційної емпатії вони можуть демонструвати. Чим вища орієнтація на себе, тим вища тривожність, адже у досліджуваних тоді менше можливостей відволікатися на справу або спілкування з іншими. Чим вища емоційна чутливість безробітних, тим більш вони будуть схильні діяти альтруїстично у відносинах з іншими людьми. Все зазначене характеризує особистісні особливості комунікації безробітних у порівнянні з працюючими людьми, у яких не було виявлено таких же кореляційних зв'язків між змінними.

Отже, до особистісних особливостей спілкування безробітних належать менша підозріливість порівняно з працюючими, вища емоційна стійкість та переважання середнього рівня емпатії.

Висновки

1. Міжособистісне спілкування є окремим різновидом спілкування. Спілкування загалом – це використання символів для передачі ідей та обміну смислами і значеннями. У процесі міжособистісного спілкування люди послуговуються символами в усній, жестовій чи письмовій формі, відображаючи та передаючи складні інтрапсихічні утворення. Міжособистісну комунікацію можна розглядати як процес, який відбувається між двома людьми, тобто у діаді. Міжособистісна комунікація є тривалим процесом, у межах якого відбувається двоспрямований процес обміну повідомленнями.

2. До особистісних особливостей спілкування безробітних належать менша підозріливість порівняно з працюючими, вища емоційна стійкість та переважання середнього рівня емпатії.

3. За результатами спрямованості особистості за методикою Б. Басса видно, що спрямованість на себе «Я» більш поширена серед працюючих, а щодо спрямованості на справу і спрямованості на спілкування, то результати розподілились порівну у кількісному значенні. Аналізуючи дані за методикою Лірі, слід відзначити, що як для безробітних, так і для працюючих найбільш значимим виявився октант III – Агресивний. Це може свідчити про підвищений рівень агресивності і напруженості у відносинах з іншими людьми. Найменш виражений за загальним показником є Октант 4 – Підозрілий, але при цьому у працюючих є ще нижчі значення за октантом 5 – Підпорядковуваний. Це може свідчити про те, що досліджувані обережні у відносинах з іншими, а працюючі досліджувані найменшою мірою схильні до залежності, до орієнтації на думку чи вимоги інших. Більшість досліджуваних характеризуються середнім рівнем вираженості емпатії,

причому середній рівень емпатичності більш характерна для безробітних, ніж для працюючих. Працюючі досліджувані порівняно з безробітними мають середню вираженість фактору С за опитувальником Кеттелла. Цей фактор характеризує емоційну стійкість. І дійсно, безробітні досліджувані у меншій мірі схильні до емоційної стійкості через невизначеність власної життєвої ситуації. Більшість безробітних характеризується низькими показниками цього особистісного фактора. Значну різницю між безробітними та працюючими виявлено також за фактором L – підозріливість. При цьому працюючі досліджувані виявили в цілому вищі рівні підозріливості. Ми вважаємо, що частково це пов'язано зі страхом втратити роботу. За шкалою емоційної чутливості спостерігаємо у безробітних та працюючих досліджуваних різні профілі вираженості цієї якості. Це одна з виявлених нами характеристик міжособистісного спілкування безробітних. Для них більш характерними є середні бали за цим фактором, у той час як для працюючих картина є більш різноманітною, і є багато профілів з переважанням низьких або, навпаки, дуже високих стенів.

4. Статистична обробка даних за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона на вибірці безробітних засвідчила наявність тісного зв'язку між різними змінними проведеного дослідження: за методикою багатофакторного особистісного опитувальника Р.Б. Кеттела, фактор С, та рівнем емоційної емпатії за методикою Мехрабіана, Епштейна, тривожність (фактор О), за методикою багатофакторного особистісного опитувальника Р.Б. Кеттела, тісно пов'язаний із орієнтацією на себе за орієнтаційною анкетою Басса, а емоційна чутливість (фактор І) корелює з октантом «Альтруїстичність» методики Т. Лірі.

Література

1. Абульханова К. А. Роль категории субъекта в отечественной психологии / К. А. Абульханова // Антология современной психологии конца XX века. Ежегодник РПО. – Казань : Изд-во «Мастер Лайн», 2001. – Т. 7, Вып. 3. – С. 13–20.

2. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни / К.А. Абульханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 299 с.

3. Асмолов А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека / А.Г. Асмолов. – 4-е изд., испр. – М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2010. – 448 с.

4. Бахтин М. М. Проблема автора / М.М. Бахтин // Работы 20-х годов. – К.: Next, 1994. – с. 238–256.

5. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества / М.М. Бахтин. Сост. С.Г. Бочаров; Текст подгот. Г.С. Бернштейн и Л.В. Дерюгина; Примеч. С.С. Аверинцева и С.Г. Бочарова. – 2-е изд. – М.: Искусство, 1986. – 445 с.

6. Библер В.С. От наукоучения – к логике культуры. Два флософских введения в двадцать первый век / В.С. Библер. – М.: Политиздат, 1990. – 413 с.

7. Бобнева М.И. Нормы общения и внутренний мир личности / М.И. Бобнева // Проблема общения в психологии / Отв. ред. Б.Ф. Ломов. – М.: Издательство «Наука», 1981. – 280 с. – С. 241-264.

8. Брушлинский А. В. Проблема субъекта в психологической науке (статья первая) // Психологический журнал, 1991. – 12 (6). – С. 3–10.

9. Брушлинский А.В. «Психология субъекта». М.: Институт психологии РАН; СПб.: издат. «Алетея», 2003. – С. 160-182.

10. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преод- оления критических ситуаций) / Ф.Е. Василюк. – М.: МГУ, 1984. – 200 с.

11. Васютинський В. О. Інтеракційна психологія влади: Монографія / В. О. Васютинський. – К., 2005. – 491 с

12. Выготский Л.С. Мышление и речь. Психологические исследования Л.С. Выготский. Под редакцией и со вступительной статьей В. Колбановского. – Москва, Ленинград: Государственное социально-экономическое издательство, 1934. – 236 с.

13. Гараи Л. Диада Выготского и четвериада Рубинштейна: интервью с проф. Ласло Гараи / Л. Гараи; записал Б. И. Пружинин // Вопросы философии. – 2010. – № 12. – С. 36-43.

14. Горбатов Д. С. Практикум по психологическому исследованию: Учеб. пособие. — Самара: Изд. дом "БАХРАХ-М", 2000. — 275 с.

15. Гусакова М. П. Психологическое консультирование: учебное пособие / Гусакова М. П. – М.: Эксмо, 2010. – 288 с.

16. Д’яков С.І. Фактори суб’єктності в стресостійкості майбутнього спеціаліста / С. І. Д’яков // Практична психологія та соціальна робота. - 2011. - N 4. - С. 19-23.

17. Джидарьян, И. А. Категория активности и её место в системе психологического знания // Категории материалистической диалектики в психологии / Отв. ред. Л. И. Анцыферова. — М.: Наука, 1988.

18. Дуткевич Т. В. Загальна психологія. Теоретичний курс. [текст] навч. посіб. / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 388 с.

19. Знаков В.В. Субъектно-аналитический подход в психологии понимания // Психологические исследования. 2015. Т. 8, № 42. С. 12

20. Знаков В.В. Психология понимания: Проблемы и перспективы. – М.: Изд во «Институт психологии РАН», 2005. – 448 с.

21. Идеи О.К. Тихомирова и А.В. Брушлинского и фундаментальные проблемы психологии (к 80 летию со дня рождения). Материалы Всероссийской научной конференции (с иностранным

участием). Москва, 30 мая — 1 июня 2013 г.— М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2013.— 464 с.

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

23. Ковалева, Н. В. Субъективная идентичность как интегральная характеристика личности [Текст] / Н. В. Ковалева // Вестник Адыгейского государственного университета. - 2006. - N 1. - С. . 165-166.

24. Кузікова С. Саморозвиток особистості: суб'єктний підхід / С. Кузькова // Психологія особистості. – 2013. – № 1. – С. 77–86.

25. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов н/Д., 1999. - 608 с.

26. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – Москва : Политиздат, 1975. – 304 с.

27. Леонтьев А.Н. Психологические основы развития ребенка и обучения / А.Н. Леонтьев, под ред. Д.А. Леонтьева, А.А. Леонтьева. – М.: Смысл, 2009. – 423 с.

28. Леонтьев А. Н. Лекции по общей психологи / А.Н. Леонтьев. – Москва: Смысл, 2000. – 511 с.

29. Лукасевич О. А. Суб'єкт, суб'єктність і вчинкова активність / О. А. Лукасевич // Проблеми сучасної психології. - 2013. - № 1. - С. 44-49.

30. Людина. Суб'єкт. Вчинок: Філософсько-психологічні студії / За заг. ред. В.О.Татенка. - К.: Либідь, 2006.

31. Максименко С.Д. Генезис существования личности / С.Д. Максименко. – К.: Издательство ООО «КММ», 2006. – 240 с.

32. Маслоу А. Новые рубежи человеческой природы / А. Маслоу ; [пер. с англ.]. – Москва : Смысл, 1999. – 425 с.

33. Наконечна М.М. Особливості усвідомлення інтерсуб'єктних проявів особистості / М.М. Наконечна // Психологія свідомості: теорія і практика наукових досліджень – 2017: Тези І міжнародної науково-

практичної конференції (21 березня 2017 року, м. Переяслав-Хмельницький) /Відп.ред. О.В.Дробот; ДВНЗ Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – м.Переяслав-Хмельницький, 2017. – С. 190-192.

34. Наконечна М.М. Психологічний аналіз розвитку інтерсуб'єктних відносин / М.М. Наконечна // Психологічні координати розвитку особистості: реалії та перспективи : збірник наукових матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. (17 травня 2017 р., м. Полтава). – Полтава : Видавець Шевченко Р.В., 2017. – С. 141-143.

35. Наконечна М.М. Розвиток інтерсуб'єктності в системі міжособистісних зв'язків / М.М. Наконечна // III Міжнародна науково-практична конференція «Генеза буття особистості». – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агенство», 2017. – 254 с. - С. 104-105.

36. Ольшанский Д.В. Новая педагогическая психология. - М.: Академический проект, 2002. - 528с.

37. Основи психології: Підручник / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. – К.: Либідь, 2002. – 630 с.

38. Папуча М.В. Внутрішній світ людини та його становлення: [Наукова монографія] / М.В. Папуча. – Ніжин: Видавець Лисенко М.М., 2011. – 656 с.

39. Папуча М.В. Проблеми психології особистісного розвитку / М.В. Папуча. – Ніжин: ПП Лисенко М.М., 2008. – 384 с.

40. Роменець В.А. Історія психології: XIX – початок XX століття / В.А. Роменець. – К.: Либідь, 2007. – 832 с.

41. Сергиенко Е.А. Психология субъекта: проблемы и поиски// Личность и бытие: субъектный подход. Личность как субъект бытия: теоретико-методологические основания анализа: Матер. Ш Всерос. Науч.-практ. конф. / Под ред. З.И. Рябикиной, В.В. Знакова. - Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2005.

42. Ставицька С. О. Теоретичне обґрунтування розвитку структури самосвідомості особистості / С. О. Ставицька, В. П. Кутішенко. // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. Випуск 4(49). Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2016. – С. 140–147.

43. Татенко В.А. Психология в субъектном измерении.: Монография. – К.: «Просвіта», 1996. – 404 с.

44. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності / Т.М. Титаренко. – К.: Либідь, 2003. – 376 с.

45. Фромм Э. Иметь или быть? Ради любви к жизни / Э. Фромм. Перевод с англ. Предисловие П.С. Гуревича. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 384 с.

46. Фромм Э. Искусство любить / Эрих Фромм ; пер. с англ. – Москва: АСТ и др., 2011. – 223 с

47. Хараш А. У. Личность, сознание и общение: к обоснованию интерсубъективного подхода в исследовании коммуникативных воздействий // Психолого-педагогические проблемы общения / под ред. А. А. Бодалева. – М. : НИИ ОПП АПН СССР, 1979. – С. 17-35. – С. 226

48. Чиксентмихайи М. В поисках потока / М. Чиксентмихайи. – Москва : Смысл, 2017. – 194 с.

49. Чиксентмихайи М. Поток. Психология оптимального переживания / М. Чиксентмихайи. – Москва : Смысл. 2017. – 464 с

50. Щукина Мария Алексеевна. Психология саморазвития личности: субъектный подход: диссертация ... доктора психологических наук: 19.00.13 / Щукина Мария Алексеевна;.- Санкт-Петербург, 2015.- 355 с.