

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ**

**М. О. Кульчицька**

**КУЛЬТУРА  
МІЖСОБИСТІСНОЇ  
КОМУНІКАЦІЇ**

**Навчальний посібник**

**Львів • 2013**

**УДК 316.47:17(076)**  
**ББК С550.353я74**  
**К-90**

**Кульчицька М.О.** Культура міжособистісної комунікації:  
Навчальний посібник. – 2013. – с.

**Рецензенти:** *Кочан І.М.* – доктор філологічних наук, професор,  
завідувач кафедри українського прикладного мовознавства  
філологічного факультету Львівського національного  
університету імені Івана Франка

*Лаврецький Р.В.* – кандидат історичних наук,  
доцент кафедри соціальних і гуманітарних дисциплін  
Львівського державного університету безпеки  
життєдіяльності

Укладено відповідно до навчальної програми з предмету  
“Культура ділового спілкування” для всіх напрямів підготовки

У посібнику узагальнено основні складові поняття “культура міжособистісної комунікації” як основи загальнолюдської повсякденної взаємодії, ураховуючи її вплив на реалізацію практичних потреб спілкування у професійній діяльності та зважаючи на духовні орієнтири ХХІ ст.

Посібник створено для всіх, хто має намір формувати, розвивати й удосконалювати уміння особистої комунікативної компетенції на основі міждисциплінарних досліджень із етики, психології, соціології, теорії комунікації, лінгвістики.

Схвалено до друку рішенням Вченої ради  
Львівського державного університету безпеки життєдіяльності  
(протокол № 9 від 23 травня 2012 р.)

© Кульчицька М.О., 2013  
© 2013



## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	6
<b>Спілкування як спосіб міжособистісної взаємодії</b> .....	9
Перешкоди у спілкуванні.....	13
Емоційні здібності.....	22
<b>Мовленнєва й етикетна взаємодія чоловіків і жінок</b> .....	30
<b>Сила слова</b> .....	37
<b>Особливості мовленнєвого етикету</b> .....	47
<b>Мовленнєвий антиетикет</b> .....	53
<b>Бесіда та її мовне оформлення</b> .....	60
Метод “мозкового штурму” .....	70
Бесіда з дітьми в загрозованих ситуаціях.....	72
<b>Мистецтво слухання</b> .....	80
<b>Уміння говорити і сприймати критику</b> .....	85
<b>Інтерпретація невербальних сигналів</b> .....	91
Невербальні засоби різних націй .....	103
Культура дарування квітів .....	105
Ділові подарунки.....	108
<b>Зв’язки з громадськістю</b> .....	114
Кризові <i>паблік рилейшнз</i> .....	140
Повідомлення поганих новин.....	143
Специфіка підготовки інформаційних листків .....	149
<b>Завдання для самостійної роботи</b> .....	181
<b>Квінтесенція мудрості</b> .....	161
<b>Цікаві дослідження</b> .....	189
<b>Рекомендована література</b> .....	217



## ВСТУП

*Сьогодні ділова етика розуміється як високоморальні якості, що реалізуються в душі чесного, порядного партнерства не на засадах конкуренції, а на основі співробітництва і Добра – це універсальний принцип організації Всесвіту.*

*Г. Сагач*

Навчальна дисципліна “Культура ділового спілкування” спрямована на формування самодостатньої комунікативно компетентної особистості, сучасної людини – Людини ХХІ ст. Адже спілкування – одна з найважливіших потреб, яка впорядковує цілеспрямований розвиток особистості для професійної діяльності й забезпечує його максимальну ефективність. Необхідність і сам процес спілкування є результатом розвитку суспільної історії, а водночас показником та основою людської культури. Спілкування сприяє збагаченню світогляду людей, розвитку інтелекту, оволодінню новими знаннями, уміннями і навичками, необхідними для міжособистісного взаєморозуміння і вироблення найефективніших способів подолання труднощів у колективі.

Етичні тенденції сучасного суспільного розвитку, прогрес інформаційних технологій дещо видозмінює процес спілкування і міжособистісної взаємодії, позбавляючи їх емоційності, щирості та безпосередності. У сучасному суспільному становленні психологи та філософи відзначають мовно-комунікативну дисгармонію й прагматичну зорієнтованість молодіжної свідомості, втрату культурних орієнтирів і пріоритетів, констатують загрозливі прояви всеохопної “пандемії зла”. Сучасна людина здебільшого ігнорує комунікативну орієнтацію на спілкування з іншою людиною як на одну з найважливіших цінностей буття. Вона не усвідомлює важливості взаємозв'язку словесних дій із життєдіяльністю, а також почуття відповідальності за все подумане, сказане й зроблене, причому це відчувається не лише у колективному, а й, на превеликий жаль, і на особистісному рівні. Все частіше філософи та вчені ведуть мову про вкрай глибоку

кризу сучасної техногенної цивілізації і нагальну потребу у протистоянні масовому знедуховленому прагматизму, корисливості та відсутності відчуття цілковитої взаємопов'язаності між усіма формами життя та енергії світу.

Саме тому роль влучно, правильно дібраного живого слова, володіння етикетними вимогами щодо супровідних дій, уміння організовувати і вести міжособистісне ділове спілкування за принципами духовності, розумності та онтологічного оптимізму набуває особливо важливого значення. Щойно перераховані принципи визначають критерії, які означають здатність осмислено, творчо й відповідально приймати рішення, чітко, впевнено й переконливо висловлювати свої думки, досягати порозуміння зі співрозмовниками, що свідчитиме про загальний рівень культури усіх учасників діалогу, комунікативного акту, їх готовність і здатність до конструктивної, результативної, а отже, дійсної спільної праці.

Тому *метою* курсу є поглиблення й систематизації знань про комунікативну діяльність, підвищення рівня особистісного розвитку та міжособистісного ділового спілкування працівників установ і організацій із надзвичайних ситуацій, а також студентів, курсантів і слухачів відповідних напрямів навчання. Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких *основних завдань*: розширення комунікаційного потенціалу; виховання культури професійного спілкування зі врахуванням двох аспектів: підвищення загальномовної культури майбутніх спеціалістів із надзвичайних ситуацій та їх особистої поведінкової культури; вироблення навичок ефективної гуманної ділової взаємодії; поглиблення свідомого переконання у необхідності дотримання поведінкових і мовних норм як культурних кодів до успішної міжлюдської взаємодії; формування і розвиток уміння аналітично мислити, самостійно здобувати і застосовувати знання, користуватися спеціальною та довідковою літературою; правильно використання мовних засобів для усного та письмового творення, фіксації та передачі інформації у різних комунікативних ситуаціях і обставинах.

*Зміст* курсу визначають і зміни у науковій парадигмі (постнаукові дослідження, міждисциплінарні зв'язки,

синергетика тощо), і інтеграційні світові процеси, потреби фахової ділової та загальнолюдської взаємодії, необхідність повторення і поглиблення здобутих знань із мовних дисциплін та професійної етики, оскільки професійну й загальнолюдську культуру сучасного випускника вищого навчального закладу потрібно визначати не лише крізь призму арсеналу фахових знань, а й з огляду на рівень володіння уміннями і навичками з ділової риторики, переконливої результативної комунікації, майстерності у веденні полікультурного діалогу в умовах сучасних глобалізаційних процесів.

*“Найгірший банкрут – це людина, яка втратила свій ентузіазм. Тому що навіть якщо людина втратила все у своєму житті, ентузіазм і воля допоможуть йому знову домогтися успіху» (Г. Арнолд) Слово “ентузіазм” прийшло з грецької мови і означає “Бог усередині” або “сповнений Божества”. Його походження пов’язане з божественним початком або вогнем, що зароджується в грудях того, хто пристрасно ставиться до якоїсь справи, роботи або життя в цілому. На думку Г. Форда, ентузіазм – це імпульс, завдяки якому ваші надії світять до самих зірок, це іскорки у очах і легкість в ході, це непереборне бажання й енергія для здійснення ідей.*

*Наш порятунок – у нас самих,  
у відродженні абсолютного виміру культури, тобто людяності,  
яка здатна породити з наявного творчого хаосу новий прекрасний  
космос нашого життя, зробити людину щасливою.  
Чеслав Далецький (сучасний російський учений)*

Я цілком погоджуюся із глибокомудрою думкою класика молдавської літератури і науки Б. Гіждеу, який писав, що найкращі книги не ті, що нас повчають, а ті, що змушують розмірковувати над їхнім вмістом. А тому пропоную на суд читача спробу посібника із дайджестним компонуванням, щоб і “повчала”, і змушувала задуматися, і підштовхувала до зрілих свідомих і виважених учинків словом і ділом.



## СПІЛКУВАННЯ ЯК СПОСІБ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

*Молодим людям часто здається, що їхня поведінка природна тоді,  
коли насправді вони просто невиховані і грубі.*

*Ф. де Ларошфуко (французький письменник і філософ-мораліст)*

Культура ділового спілкування є цілісною системою соціально зумовленої міжособистісної взаємодії, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет, вікові та міжстатеві особливості, соціальні, релігійні та національні аспекти. Тобто такі, які пов'язані зі щоденними взаєминами між людьми, гармонійним співжиттям людей у суспільстві, порозумінням на робочому місці, умінням точно й правильно висловити думку, щоб досягати адекватного сприйняття й отримати ефективні результати ділової комунікації.

Ці складові можна якісно доповнити одним із провідних орієнтирів розвитку людини ХХІ ст. – оновленої духовності. Остання беззаперечно вплине і на розвиток ділових взаємин поміж людьми, адже їм доведеться відмовитися від звичних генеральних понять свого світогляду – “успіх”, “кар’єра”, і брати на себе відповідальність за результати діяльності як перед природою, так і перед людьми за вимогами стратегії вітальності. Мають відбутися якісні зміни у системі морально-ціннісних пріоритетів, які стимулюватимуть подолання дефіциту людських якостей у контексті нового відчуття глобальності – життя й діяльності у людській спільноті на планеті Земля. Одним із таких принципів, недостатність якого в агресивному сьогоднішньому особливо відчутна, є принцип толерантності. Український філософ С. Кримський вважає, що його духовна суть зводиться не стільки до гасла терпимості, скільки до вимог розуміння іншого. “Особистість, – наголошує учений, – це суб’єкт, який потрібно зрозуміти, отже, включити у власне життя. <...> Толерантність може бути розглянута як комунікативна прилученість людей одне до одного, котра дає змогу заповнити відстань між полярними позиціями полем взаємопорозуміння, застосуванням консенсусу. <...> Толерантність у сучасному контексті сполучається із

утвердженням цінності особистості та її вимог. <...> Це не виключає найжорстокіших оцінок негативних рис особи, але при цьому треба усвідомлювати передчасність нашої негачії, бо особистість може змінитися”<sup>1</sup>.

**\* Ознайомтеся з наведеними термінами, поясніть своє розуміння їх значення.**

Спілкування – сукупність соціально, емоційно, фізіологічно зумовлених зв'язків і взаємодій індивіда, груп, спільнот з метою обміну інформацією, досвідом, уміннями і навичками, досягнення результату та взаєморозуміння.

Міжособистісна комунікація – розглядаючи психологію спілкування, М. Філоненко стверджує, що міжособистісна комунікація – форма комунікації, в якій у ролях як комунікатора, так і реципієнта виступають окремі індивіди. Для міжособистісної комунікації є характерним безпосередній контакт між суб'єктами спілкування, що зумовлює ряд особливостей цієї форми комунікації: тісний зворотний зв'язок, що регулює процес спілкування; різноманітність кодів, що використовуються, зокрема й невербальних; двосторонній обмін інформацією, який відбувається у вигляді діалогу. Специфіка міжособистісної комунікації визначається активною природою людської особистості, яка складає цей процес<sup>2</sup>.

Культура спілкування – сукупність знань і вмінь, способів і навичок загальнолюдської та притаманної певному суспільству комунікативної взаємодії, а також пов'язаних із нею етико-психологічних принципів і норм.

Міжособистісне спілкування — процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизуються, уточнюються і реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного індивіда<sup>3</sup>.

Комунікативна компетенція – це система знань, умінь і навичок із різних наук, необхідних для ефективного спілкування.

---

<sup>1</sup> Кримський С. Сприймаючи серцем, осягнути розумом / Сергій Кримський // Кримський С. Під сигнатурою Софії. – К., 2008. – С. 356.

<sup>2</sup> Електронний ресурс:

[http://pidruchniki.com.ua/18060203/psihologiya/spilkuvannya\\_obmin\\_informatsiyeyu](http://pidruchniki.com.ua/18060203/psihologiya/spilkuvannya_obmin_informatsiyeyu)

<sup>3</sup> Електронний ресурс: <http://studentam.net.ua/content/view/3179/97/>

✓ Усі ці терміни мають різні тлумачення. Знайдіть ті визначення, які близькі Вам за змістом і поясніть чому? Як Ви самі їх розумієте?

**\*\*** Із поняттям “культура міжособистісного спілкування” безпосередньо пов’язані наступні етично-психологічні принципи як універсальні комунікативні орієнтири особистості на спілкування:

- гуманізація і демократизація відносин;
- повага до співрозмовників і самоповага;
- соціальна справедливість і толерантність;
- суверенність особистості (недоторканність гідності кожного);
- неупереджене ставлення до партнерів по спілкуванню;
- врахування інтересів співрозмовників та ін.

✓ Прокоментуйте прочитане в аспекті макрорівня Вашої комунікативної взаємодії.

**\*\*\*** Чеський соціолог Іржі Томан, ведучи мову про добрі взаємини між людьми, пропонує, зокрема, такі принципи:

Хто не вмів спілкуватися, часто залишається самотнім.

При кожному своєму вчинку увійди у становище іншого.

Бути приємною людиною – значить виявляти своє доброзичливе ставлення до людей, радіти зустрічі з ними, радіти життю.

✓ Поспостерігайте за поведінкою своїх друзів, колег, за незнайомими людьми у громадських місцях тощо. Що Ви частіше зауважували і як це впливало на розвиток ситуації спілкування – усміх чи похмурість, привітність чи байдужість, зацікавлених у спілкуванні з Вами чи відсторонених, грубість чи ввічливість, володіння собою чи нестриманість, уміння давати чи тільки брати?

✓ Пригадайте народні приказки і прислів’я, крилаті вислови відомих людей України та світу про моральні настанови щодо спілкування.

✓ Поясніть значення слів “Люби ближнього свого, як самого себе” в аспекті культури ділового спілкування.

**\*\*\*\*** Поясніть Ваше розуміння наведених законів і проілюструйте їх дію конкретними життєвими ситуаціями професійного спілкування.

## ОСНОВНІ ЗАКони СПІЛКУВАННЯ<sup>1</sup>

Йдеться про найзагальніші нежорсткі закономірності міжлюдського спілкування, які автоматично засвоюються й контекстуально реалізуються під час комунікативного акту:

1. Закон дзеркального розвитку спілкування.
2. Закон залежності ефективності спілкування від комунікативних зусиль.
3. Закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів.
4. Закон зниження загального інтелектуального рівня слухачів зі збільшенням їх кількості.
5. Закон комунікативного самозбереження.
6. Закон ритму спілкування.
7. Закон мовленнєвого самовпливу.
8. Закон довіри до зрозумілих висловлювань.
9. Закон притягування критики.
10. Закон самовиникнення інформації.
11. Закон модифікації нестандартної комунікативної поведінки учасників спілкування.
12. Закон прискореного поширення негативної інформації.
13. Закон спотворення інформації.
14. Закон емоційної спільності.
15. Закон мовленнєвого посилення емоції.
16. Закон мовленнєвого поглинання емоції.
17. Закон емоційного пригнічування логіки.

### \*\*\*\*\* Прокоментуйте наведені висловлювання.

*Культура – це те, що залишається, коли забуваєш геть усе, чому тебе навчали (Е. Муньє, французький філософ-персоналіст).*

*Найвища наука життя – мудрість, а найвища мудрість – бути добрим (Г. Тютюник, український письменник).*

*Без багатьох речей людина може обходитися, тільки не без людини (Л. Бьорне, німецький письменник, публіцист).*

*Перший крок оволодіння гнівом – помітити, що піддаєшся йому, тим самим взяти верх над збудженням, визнаючи, до якої межі – і не*

---

<sup>1</sup> Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики / Флорій Бацевич. – К., 2004. – С. 37-42.

далі – має дійти гнів. Умій пристойно і вчасно зупинитися – найважче зупинити коня, коли він мчить навскач. Тільки загнзуючи пристрасть, збережеш над нею владу, не порушиш справедливості, не переступиш кордону розсудливості (**Б. Грасіан**, іспанський письменник і філософ).

Мірилом твоєї культури є ставлення, але не до начальника, а до підлеглого (**Ірина Вільде**, українська письменниця).

Найперше з найважливіших умов життя людини – це інша людина. Ставлення до іншої людини, до інших людей становить основну тканину людського життя, її серцевину. “Серце” людини усе зіткане з її людських стосунків з іншими людьми; те, чого цілком вона варта, визначається тим, до яких людських стосунків вона прагне, які стосунки з людьми, з іншою людиною вона здатна налагоджувати (**С. Рубінштейн**, український і російський психолог і філософ).

Заберіть у мене все, чим я володію, але залиште мені моє мовлення. І невдовзі я отримаю все, що мав (**Д. Вебстер**, американський політик і бізнесмен).

## ПЕРЕШКОДИ У СПІЛКУВАННІ

Спілкування – це такий універсальний феномен життєдіяльності людини, який викликає бажання всебічно його дослідити і визначити принаймні основні мовні, соціальні, психологічні механізми міжособистісної комунікації. При цьому активно розглядається і питання комунікативних невдач, бар’єрів або перешкод у спілкуванні. Всі вони відображають важливі різноманітні аспекти виникнення непорозумінь між співрозмовниками, як, скажімо, довіра і недовіра, словниковий запас, обсяг і необхідність інформації тощо. Узагальнюючи, можна сказати, що всі бар’єри виникають або від небажання спілкуватися, або від небажання досягти порозуміння під час спілкування.

У соціальній психології виокремлюють такі перешкоди до результативної ділової взаємодії<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Див.: Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – 7-е изд. – Санкт-Петербург, 2002.

*агресивність* – прояви злості, озлоблення, бажання завдати комусь шкоди, болю; засіб для досягнення мети;

*фрустрація* – стан розчарування, тривоги, роздратованості, відчаю, який виникає в ситуації неможливості задовольнити ті чи інші потреби;

*конформізм* – пасивність, пристосовництво, схиляння перед авторитетами, беззаперечне визнання існуючого стану речей, ігнорування незвичного, унікального у будь-чому й будь-кому;

*забобони* – негативна упереджена думка про певну групу людей або окремих її представників; прояви загальної антипатії, підґрунтя якої є помилкове враження чи відсутність гнучкості у спілкуванні; проявляються як комплексне негативне відчуття несприйняття відповідних поведінкових реакцій та переконань у зв'язку з зашореністю, заяложеністю, трафаретністю, звуженою запрограмованістю свідомості і світогляду;

*стереотипне мислення* – надмірне узагальнення негативних/позитивних вражень і перенесення їх на всіх представників групи;

*дискримінація* – негативна поведінка, яка є проявом відповідного способу мислення і переконань; її проявом можуть бути, зокрема, *расизм* (світоглядне ставлення до людей як меншопартісних представників відмінних соціально-біологічних груп) і *сексизм* (комунікативні орієнтації та поведінкові реакції, що визначаються нерівноправним трактуванням представників іншої статі, зверхнє ставлення чоловіків до жінок і навпаки);

*зустріч із незвичною, ненормальною людиною* (ліліпут, дуже великого зросту, неповносправний, із яскравим вираженням каліцтва тощо) – автоматично викликає підвищену увагу, що реалізується в посиленні толерантності, прихильності чи нетерпимості, зверхності, а іноді й у бажанні чимшвидше завершити спілкування або взагалі уникнути його.

У підсумку дослідники стверджують: 1) у світі спостерігають загальну тенденцію більш позитивно оцінювати окремих людей, ніж групи, які вони представляють; 2) ми більш схильні радикально оцінювати людей, коли їхня поведінка суперечить звичним для нас стереотипним уявленням.

✓ **Поміркуйте: чи можуть, на Вашу думку, релігійні переконання стати бар'єром у діловому спілкуванні? Які ще можуть існувати для бар'єри у міжособистісній взаємодії (природні, фізіологічні, інформаційно-технологічні тощо)?**

↳ **Як Ви розумієте зміст буддистської притчі?**

Один старий майстер бойових мистецтв вирішив більше ніколи не битися. Але одного разу його таки викликав на бій нахабний юний воїн, який вважав себе більш майстерним і сильним. Однак на виклик молодого старий просто сидів у задумі і ніяк не реагував. Тоді молодий провокатор почав ображати майстра і його предків, але й це йому не допомогло. Зрештою, юнакові набридло діймати майстра, і він пішов, куди ноги вели.

Учні майстра були здивовані бездіяльністю свого вчителя, багато хто навіть уголос намагався його засуджувати:

– Невже вам не дорога ваша честь і честь ваших предків? Тоді старий відповів:

– Коли вам дарують подарунок, а ви його не приймаєте, то кому він тоді належить?

– Звичайно, тому, хто дарує!

– Те саме і з заздрістю, злістю та ненавистю. Якщо ми їх не приймаємо, вони залишаються у того, хто їх дає.

✓ **Прочитайте у підручнику Я. Радевича-Винницького “Етикет і культура спілкування” розділи “Спілкування як вид соціальної взаємодії” та “Етикет у спілкуванні”.**

**ТЕСТ: “Майстерність ділового спілкування”**

*Оцініть свої відповіді на запропоновані твердження за такою схемою: завжди – 2 бали, інколи – 1 бал, ніколи або дуже рідко – 0 балів.*

1. Перш ніж розпочати розмову з відвідувачем, я ніби “очищую” територію – відкладаю свої папери.
2. Якщо передбачаю можливість тривалої розмови, я пропоную співрозмовникові каву чи напої.
3. Я сідаю ближче до відвідувача, щоб розмова велася “обличчям до обличчя”.
4. Я стежу за найменшими змінами у тональності мовлення,

- модуляціях голосу співрозмовника, щоб краще пізнати його.
5. Я дивлюся в обличчя співрозмовника під час розмови, однак прагну, щоб мій погляд не здавався йому суворим чи байдужим.
  6. Я не висловлюю свої думки або оцінки, доки співрозмовник не закінчить говорити.
  7. Подаю знаки уваги (строукси), наприклад, киваю головою, коли співрозмовник повідомляє щось важливе.
  8. Під час розмови я не відволікаюся на якісь перешкоди, наприклад, телефонні дзвінки тощо.
  9. Я зберігаю спокійну, невимушену позу незалежно від змісту розмови.
  10. Під час розмови я іноді роблю короткі нотатки, однак уникаю робити детальні записи.
  11. Час від часу своїми словами я формулюю за співрозмовником його основні думки.
  12. Я ставлю уточнювальні запитання, перепитую, щоб краще зрозуміти співрозмовника.
  13. Я не висловлюю невдоволення, якщо партнер не досить ясно формулює думку чи хвилюється.
  14. Час від часу я звертаюся до співрозмовника на ім'я.
  15. Якщо співрозмовник хвилюється, я не заперечую, коли він час від часу відхиляється від теми.
  16. Я стежу за тим, які емоції відбиваються в голосі й мові співрозмовника.
  17. Я поведжуся відповідно до манери спілкування співрозмовника: наприклад, якщо він соромиться, я прагну підбадьорити його.
  18. Я долаю спокусу підказати співрозмовникові слова, які завершують його фрази, або зробити висновки замість нього.
  19. Я говорю зі співрозмовником неголосно й невимушено.
  20. Я уникаю нетерплячих жестів, таких як позирання на годинник чи папери, що лежать на столі.
  21. Я поважаю почуття співрозмовника й дякую за те, що він ділиться ними зі мною.
  22. Якщо співрозмовник про щось мене питає, я не відповідаю прямо, уникаючи давати оцінку його запитанню.
  23. Я не боюся заявити: "Я цього не знаю", якщо не впевнений у



відповіді.

24. Періодично я запитую себе, чи правильно розумію співрозмовника.
25. Я допомагаю співрозмовникові завершити розмову, підказую прийнятні оцінки чи рішення.

Ваша майстерність ділової комунікації тим краща, чим більше балів Ви набрали, даючи відверті, щирі відповіді на запитання.

### **ТЕСТ: “Чи приємно з Вами спілкуватися?”**

Якщо людина товариська, то це не означає, що з нею приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають майже з першої хвилини бесіди. Подивіться уважно навколо себе, хіба мало таких людей? А Ви особисто приємний співрозмовник?

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з незнайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите Ви давати поради?
5. Якщо тема розмови Вам не цікава, чи будете Ви про це натякати співрозмовникові?
6. Ви роздратовуєтеся, коли Вас не слухають?
7. У Вас є особиста думка з кожного питання?
8. Якщо тема розмови Вам незнайома, чи будете її розвивати?
9. Чи любите Ви бути в центрі уваги?
10. Чи є хоча б три предмета, з яких Ви володієте досить вагомими знаннями?
11. Ви хороший оратор?

*Оцінка:* Якщо Ви позитивно відповіли на запитання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зарахувати собі по одному балу за кожну відповідь. А тепер підрахуйте суму балів.

*1–3 бали.* Важко сказати, чи Ви мовчун, з якого не витягнеш ні слова, чи Ви настільки товариський, що Вас намагаються уникати, але факт залишається фактом: спілкуватися з Вами далеко не завжди приємно, навпаки, здебільшого дуже важко. Вам потрібно серйозно над цим задуматися.

*4–8 балів.* Ви, можливо, і не надто товариська людина, проте майже завжди уважний та приємний співрозмовник, хоча можете бути і неуважним, коли не в настрої, але Ви не вимагаєте у такі хвилини особливої уваги до своєї персони від оточуючих.

9–11 балів. Ви, мабуть, один із найприємніших в спілкуванні людей. Навряд чи друзі можуть без Вас обійтися. Це прекрасно. Виникає лише одне запитання: Вам справді приємно бути весь час у цій ролі чи інколи доводиться грати, як на сцені?

**ТЕСТ: “Чи вмієте Ви контролювати себе у спілкуванні?”**

*Дайте відповіді “так” чи “ні” на такі твердження:*

1. Мені здається складним уподібнюватися до інших людей, наслідувати когось.
2. Я б міг, здається, при нагоді викинути “коника”, щоб загострити до себе цікавість або розважити присутніх.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, що я переживаю глибше, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я здебільшого поведжуся по-різному.
7. Я можу обстоювати лише те, у чому щиро переконаний.
8. Щоби встигнути у справах та стосунках з людьми, я прагну поводитися відповідно до їхніх очікувань.
9. Я можу бути дружнім із людьми, яких не можу терпіти поруч.
10. Я завжди такий, яким видаюся.

Нарахуйте собі по одному балу за відповідь “ні” на запитання 1, 5, 7, а також за відповідь “так: на всі інші запитання. Підрахуйте суму балів.

*0–3 бали:* у Вас низький рівень комунікативного контролю. Ваша поведінка є стійкою. Ви не вважаєте за потрібне її змінити залежно від ситуації. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Дехто вважає Вас “не дуже зручним” у спілкуванні через Вашу прямолінійність.

*4–6 балів:* у Вас середній рівень комунікативного контролю. Ви щирі, але стримані у своїх емоційних проявах. Вам треба більше зважати на оточуючих.

*7–10 балів:* у Вас високий рівень комунікативного контролю. Ви легко входите у будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, із Вами легко спілкуватися.

**ТЕСТ: “Чи легко Ви сходитеся із новими людьми?”**

*Чи належите Ви до категорії людей, про яких кажуть, що їм притаманна легкість у спілкуванні? Спробуйте це оцінити за*

*допомогою тесту. Із трьох запропонованих варіантів відповідей обирайте той, який, на Вашу думку, підходить Вам найбільше.*

1. Чи часто Вас запрошують у гості, на вечірки й сімейні урочистості?

- без мене не обходиться жодне свято у друзів, знайомих і приятелів (3 бали);
- регулярно, але не надто часто (2 бали);
- мене нікуди не запрошують, знають, що я не люблю гучних вечірок (1 бал).

2. Чи вдається Вам швидко увійти у незнайому компанію і почуватися там, наче риба у воді?

- це одна з моїх визначальних рис (3 бали);
- іноді, коли у мене особливий настрій, мені це вдається (2 бали);
- ні, мене ще в школі недолюбливали через нетовариськість (1 бал).

3. Раптом Ви помітили, що перебуваєте у центрі загальної уваги.

Як Ви себе відчуваєте?

- мені не по собі, укидає то в жар то в холод, але цікаво (2 бали);
- дуже добре, мені це подобається (3 бали);
- готовий провалитися крізь землю: чого вони усі на мене дивляться? (1 бал).

4. Ви вперше для себе виступаєте перед незнайомою аудиторією.

Ви відчуваєте при цьому:

- незначне хвилювання (2 бали);
- зніяковілість, що поступово набуває ознак незрозумілого остраху (1 бал);
- олімпійський спокій (3 бали).

5. Чи любите Ви розважати товариство? Якщо так, то чи вдається Вам стати душею компанії?

- без зайвої скромності – так, люблю розважати й можу бути душею компанії. Інакше не може бути (3 бали);
- усе залежить від компанії, що зібралася, і від мого настрою (2 бали);
- не люблю відчувати на собі надмір уваги (1 бал).

6. Чи важко Вам звернутися до незнайомої людини з проханням показати правильну дорогу?

- ніколи не запитую, доки не зрозумію, що заблукав, і не зможу знайти дорогу сам (1 бал);
- запитую, але при цьому відчуваюся трохи ніяково (2 бали);
- звертаюся по допомогу негайно, для мене не проблема звернутися до незнайомої людини (3 бали).

7. Ви любите розповідати в компанії анекдоти, байки?

- так, це “розряджає” ситуацію, і люди стають привітнішими (3 бали);
- так, іноді, за сприятливих обставин (2 бали);
- сам розповідати не люблю, але із задоволенням слухаю інших (1 бал).

8. Чи можна про Вас сказати, що Ви за словом у кишеню не лізете?

- звичайно, це моя особливість (3 бали);
- залежить від ситуації (2 бали);
- це явно не про мене (1 бал).

9. Якщо має бути зустріч із незнайомими людьми, чи відчуваєте

Ви потребу, щоби був присутній хтось із своїх?

- безумовно, коли поруч хтось свій, почувуюся впевненіше (1 бал);
- не завжди, але іноді це буває доречно (2 бали);
- думаю тільки про зустріч (3 бали).

10. Ви познайомились із чарівною дівчиною (чоловіком), але, на жаль, домогтися побачення не змогли. Ви думаете про себе:

- ще не відомо, кому пощастило – нічого страшного, спробуємо в іншому місці і з іншою людиною (3 бали);
- що ж, буває й так (2 бали);
- мабуть, більше ніколи не намагатимусь призначати побачення (1 бал).

Підрахуйте отримані бали.

**Понад 23 бали.** Якщо Вам скажуть, що Ви артистичний, чарівний, “красень”, не сумнівайтесь – це справді про Вас. Ви є своїм серед своїх і своїм серед чужих. Із легкістю розважаючи інших, Ви відчуваєте потребу справляти приємне враження і подобатися всім людям без винятку. Це у Вас виходить ненав’язливо, природно.

**Від 13 до 23 балів.** Ви – натура суперечлива. Часто Ви поводитесь, як людина сором’язлива, але іноді самі дивуєтесь, як природно можете вписуватися в компанію, легко спілкуватися з людьми. На жаль, це буває не завжди і не за Вашим бажанням. Ви не завжди відчуваєте своїм у різних компаніях: Вам потрібно щось таке, що дало б поштовх і посприяло спілкуванню.

**Менше 13 балів.** Можна переконливо сказати, що Ви не надто легка в спілкуванні людина. Проте Ваш характер і манера спілкування не заважають іншим із повагою ставитися до Вас.

**ТЕСТ: “Чи люблять Вас люди?”**

*Дайте відповіді “так” чи “ні” на такі твердження.*

1. Ви повинні пам’ятати, що майже щохвилини протягом дня Вас

- ретельно вивчають та оцінюють усі, з ким Ви спілкуєтеся.
2. У людини має бути удосталь розвинуте почуття незалежності, щоб обговорювати з друзями своє хобі, незалежно від того, чи поділяють вони це захоплення.
  3. Наймудріше – це зберегти гідність навіть тоді, коли є спокуса вчинити інакше.
  4. Якщо людина зауважує помилки в мовленні інших, то їй слід їх виправляти.
  5. Коли Ви зустрічаєтеся з незнайомими людьми, то маєте бути достатньо дотепним, товариським, привабливим, щоби створити про себе відповідне враження.
  6. Коли Вас представляють іншій людині і Ви не розчули її імені, то маєте попросити повторити його.
  7. Ви впевнені, що Вас поважають за те, що Ви ніколи не дозволяєте іншим сміятися з Вас?
  8. Ви маєте бути на сторожі, інакше оточуючі почнуть підсміюватися з Вас, виставляти у смішному вигляді.
  9. Якщо Ви спілкуєтеся з дотепною, яскравою особистістю, краще не встрягати у змагання, а віддати їй належне та вийти з розмови.
  10. Людина має завжди прагнути, щоб її поведінка відповідала настрою компанії, в якій вона перебуває.
  11. Ви маєте завжди допомагати своїм друзям, тому що може прийти час, коли Вам дуже знадобиться їхня допомога.
  12. Не варто надавати занадто багато “послуг” іншим, тому що врешті-решт дуже мало хто оцінить належним чином ці “послуги”.
  13. Краще, коли інші залежать від Вас, ніж коли Ви залежите від інших.
  14. Справжній друг прагне допомагати своїм друзям.
  15. Людина має виставляти свої найкращі якості, щоб її оцінили належно та схвалили.
  16. Якщо в компанії розповідають анекдот, який Ви вже чули, то маєте зупинити оповідача.
  17. Якщо в компанії розповідають анекдот, який Ви вже чули, то маєте бути достатньо шанобливим, щоб від душі посміятися.
  18. Якщо Вас запросили до друга, а Ви бажаєте піти в кіно, Ви повинні сказати, що у Вас болить голова або придумати якийсь інше виправдання, але не ризикувати можливістю образити

друга, повідомляючи йому істинну причину.

19. Справжній друг вимагає, щоб його близькі чинили завжди якнайкраще навіть тоді, коли вони і не хочуть цього.
20. Люди не повинні наполегливо й настирливо захищати свої переконання кожного разу, коли хтось висловить протилежну думку.

Нарахуйте собі по 5 балів за відповіді: “так” – 6, 13, 14, 20; “ні” – решта. Складіть суму балів.

85-100 балів – відмінно

78-80 – добре

65-70 – задовільно

0-60 – погано

Чим вищою є Ваша сума балів, тим більше шансів вважати, що люди, які Вас оточують, люблять Вас. Підрахуйте результати як орієнтири вищої ефективності комунікації.

## ЕМОЦІЙНІ ЗДІБНОСТІ

**\* Ознайомтеся з думками, що їх висловлюють Стівен Стайн та Говард Бук у книзі “Переваги EQ: Емоційна культура і ваш успіх” (2000)<sup>1</sup>. Прокоментуйте прочитане. Як здатність відчувати, спостерігати і контролювати емоції впливає на міжособистісне ділове спілкування?**

“Щоб якомога краще використати дані нам від природи інтелектуальні переваги, ми в першу чергу потребуємо хороших емоційних здібностей. Чому? Адже якби ми не були розумні, якщо ми відштовхуємо інших людей своєю брутальністю, не усвідомлюємо, як вони нас сприймають, або відступаємо під мінімальним тиском, ніхто не затримається поблизу надовго, щоб помітити наш високий IQ”.

✓ Ви їдете з відрядження і на маленькій залізничній станції чекаєте на свій потяг. Диспетчер оголошує, що його не буде, бо на маршруті сталася аварія. Ваші дії?

“Чим сильніше ваші емоційні здібності, тим більші ваші шанси бути успішним працівником, батьком, менеджером,

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: Бібліотека NLP-BOOK // [www.lib.eliseeva.com.ua](http://www.lib.eliseeva.com.ua)

дорослою дитиною своїх батьків, партнером для близьких вам людей або кандидатом на робоче місце.

Пітер Саловей і Джек Мейер, які створили термін “емоційний інтелект (здібності)”, описують його як “здатність сприймати емоції, бути відкритим емоціям і генерувати їх так, щоб сприяти мисленню, розуміти емоції та їхній зміст і подумки керувати емоціями так, щоб сприяти емоційному і інтелектуальному зростанню”. Іншими словами, це система вмінь, яка дає нам можливість прокладати свою дорогу в складному світі – особисті, соціальні й важливі для виживання аспекти загальних здібностей, невловний здоровий глузд і чутливість, які вкрай важливі для ефективного щоденного функціонування. У повсякденній мові емоційні здібності – це те, на що зазвичай вважають властивим “практичним розумникам”, або називають їх “здоровим глуздом”. Це охоплює уміння сприймати й систематизувати політичну і суспільну ситуацію; інтуїтивно відчувати, чого хочуть і чого потребують інші, їхню силу і слабкість; залишатися врівноваженим під час переживання стресу; бути товариським – тобто такою людиною, з якою інші хотіли би зближуватися і спілкуватися”.

✓ **Ви – керівник. Вас знають як керівника-деспота. Відтворіть таку поведінку. Потім спробуйте продемонструвати нейтральну лінію поведінки, згодом емоційно врівноважену й прихильну. Що Ви при цьому відчуваете?**

“Залишається фактом, що IQ не забезпечує і не може прогнозувати життєвий успіх. Що ж стосується його значення для роботи, дослідження показали, що він може передбачати успіх в межах 1-20 відсотків для певного заняття. Тоді, як EQ, як було доведено, прямо визначає 27-45 відсотків успіху на роботі залежно від досліджуваної галузі. У книзі Томаса Стенлі “Мислення мільйонера” (*The Millionaire Mind*) подано результати опитування 733 мультимільйонерів США. Коли їх попросили оцінити фактори (із тридцяти запропонованих), які забезпечили їм успіх, у числі перших п’яти були: чесність перед усіма, дисципліна, уміння ладнати з людьми, підтримка дружини / чоловіка, висока працездатність. Всі п’ять –

відображення емоційних здібностей. Когнітивні здібності, або IQ, опинилися в списку на 21-му місці і були згадані лише 20-ма відсотками мільйонерів.

IQ з віком практично не змінюється. Він досягає максимуму до 17 років і залишається постійним упродовж усього дорослого життя, знижуючись у старості. Тоді, як EQ не фіксований. Дослідження, здійснене на приблизно 4 000 канадців та американців, показало, що середній EQ стійко зростає від 95.3 в юності до 102.7 у сорок років; після 50-ти він незначно знижується – до 101.5. Вам буде приємно дізнатися, що це стосується і чоловіків, і жінок. Все це не повинно нас дивувати: ми стаємо старшими і маємо бути мудрішими. Ми живемо і вчимося, і один з навиків, яких ми навчаємося – врівноважувати емоції і розум. Проте ми часто забуваємо ці уроки, відчуваючи суперечливість між нашим розумінням обов'язку та суворою дійсністю. Емоційні здібності не залежать від раси.

До речі, реальна можливість постійного підвищення (протягом життя) рівня емоційної культури дає можливість людям поважного віку зіграти важливу роль на робочих місцях. Практичному підприємцеві варто було б зміцнювати свій штат зрілими людьми. Вони надають дуже бажану стабільність і мають більший досвід у вирішенні проблем, краще розуміють дійсність.

Емоційні здібності складаються з минутих, тактичних, динамічних умінь і навичок, які можуть бути задіяні у певній ситуації. Окремі будівельні блоки емоційних здібностей – і вся їх загальна структура – можуть бути покращені за допомогою навчання, тренування і досвіду”.

**✓ Уявіть, що Ви запізнюєтеся на нараду. Ви дуже швидкою ходою наближаєтеся до дверей, майже вбігаєте у кімнату – як Вас сприймуть присутні? Як правильно вчинити у такій ситуації?**

“Усі емоційні здібності можна розділити на 5 сфер:

Глибинно особистісна стосується нашої здатності розуміти себе та керувати собою. Вона охоплює самоаналіз – здатність розпізнавати, що ви відчуваєте і чому ви це відчуваєте, усвідомлювати вплив Вашої поведінки на оточуючих; самоствердження – здатність відкрито висловлювати свої думки й



почуття, бути несхитним і обстоювати свою позицію до кінця; незалежність – здатність спрямовувати і контролювати себе, стояти на своїх ногах; самоповага – здатність визнавати свої сильні і слабкі сторони і бути хорошої думки про себе, незважаючи на слабкості; самореалізація – здатність реалізувати свій потенціал і бути задоволеним своїми досягненнями на роботі та в особистому житті.

Міжособистісна сфера стосується ваших “громадських навичок” – вашої здатності взаємодіяти й ладнати з іншими. Вона складається з трьох градацій. Емпатія – здатність розуміти, що інші люди можуть відчувати і думати. Соціальна відповідальність – здатність співпрацювати з іншими людьми і бути корисним членом своєї соціальної групи. Міжособистісні стосунки – вміння налагоджувати й підтримувати взаємини, сприятливі для усіх комунікаторів, уміння йти на компроміси й відчувати соціальну близькість.

Сфера пристосованості включає в себе здатність бути гнучким і реалістичним, вирішувати проблеми послідовно у час їх виникнення. Три шкали сфери пристосованості: розуміння (адекватна оцінка) дійсності – здатність бачити речі такими, якими вони насправді є, а не такими, як вам хочеться їх бачити, або такими, якими ви їх боїтеся; гнучкість – здатність узгоджувати свої почуття, думки і дії відповідно до змінюваних умов; уміння вирішувати проблеми – здатність визначити проблему, а потім перейти до створення та виконання ефективного рішення.

Сфера уміння впоратися зі стресом включає вашу здатність витримувати стрес і контролювати свої імпульси. Її градації – уміння витримувати стрес – здатність залишатися спокійним і зосередженим, конструктивно протистояти несприятливим подіям і суперечливим емоціям; контроль над імпульсами – здатність чинити опір спокусі або зупинити бажання негайно діяти.

Сфера спільного настрою теж має дві градації. Оптимізм – здатність підтримувати реалістичну позитивну орієнтацію, особливо за несприятливих обставинах; щастя – здатність бути задоволеним життям, приносити задоволення собі та іншим, із ентузіазмом і радістю віддаватися своїм захопленням.

Чоловіки набагато більше схильні недооцінювати важливість емоційних здібностей – можливо через хронічні підозри, що вони самі емоційно більш обмежені, стримані.

Емоції, які вийшли з-під контролю, завжди працюють проти нас. Якщо Ви розгнівані, схильні до сарказму або приниження інших, і навіть не розумієте цього, то за цим обов'язково наступлять дві ситуації. По-перше, фізіологічний наслідок – Ви ризикуєте заробити гіпертонію або виразку шлунка. По-друге, Ви відштовхнете від себе людей, самі не розуміючи, що і чому так робите. Вони будуть уникати Вас або сприймати Вас у вкрай негативному світлі. Не важливо, наскільки значні інші Ваші здібності, знання, які Ви маєте, або Ваша майстерність – у Вас не буде шансу їх продемонструвати”.

✓ **Розіграйте ситуацію, буцімто Ви запізналися на зустріч із другом. Як уникнути пересварки?**

✓ **Колега прийшов на роботу озлоблений, відповів Вам агресивно. Що зробити, щоб “розрядити” ситуацію, уникнути напруги? Як при цьому можна використати навідні питання?**

“EQ включає в себе *соціальну відповідальність* – турботу про гармонійну взаємодію, буття інших, здатність інтегруватися в свою громаду (колектив) в широкому сенсі і прагнення сприяти покращенню, розвитку її життєдіяльності; необхідність проявляти гармонійно орієнтовану на зовнішній світ життєву позицію. Навіть мінімально допомагаючи іншим, Ви можете досягнути більший сенс у власному житті. Занурюючись у більш серйозні проблеми інших людей, Ви по-новому трактуєте свої власні”.

✓ **Опишіть ситуації, коли Ви добровільно / за проханням брали на себе соціальну відповідальність. Як це впливало на Ваше життя?**

✓ **Продемонструйте своє уміння починати, підтримувати, завершувати розмову із незнайомою людиною. Попередньо ознайомтеся з розділом “Основне у мистецтві взаємовідносин” книги Стівена Стайна та Говарда Бука у книзі “Переваги EQ: Емоційна культура і ваш успіх”.**

“Здатність змінювати наші емоції, думки і поведінку залежно від обставин і умов життя характеризує наше вміння бути

*гнучким*, пристосовуватися до незнайомих, непередбачених і динамічних ситуацій. Такі люди мають швидку реакцію, схильні до спільної взаємодії без демонстрації явної впертості. Вони змінюють думку, якщо їх переконали у помилковості міркувань, вони відкриті й терплячі до інших, відмінних від власних, ідей, методів тощо. Вони легко реагують на нові обставини й нову інформацію, що допомагає їм побачити нові перспективи й використати їх”.

✓ Наведіть приклад, коли вміння бути гнучким і мобільним сприяло вирішенню проблемної ситуації / життєвих обставин.

✓ Як гнучкий, оптимістичний спосіб мислення допомагає налагоджувати конструктивну міжособистісну взаємодію?

**\*\* Ознайомтеся з думками про визначальні для людини ХХІ ст. особистісні риси, що їх розглядає у 16 розділі своєї книги “Етика для нового тисячоліття” Далай-лама XIV Тензін Г’яцо (2001) <sup>1</sup>.**

“Співчуття – це щось принципове, що наповнює наше життя змістом. Це джерело всякого постійного щастя і радості. І це основа для добросердя, для того, щоб наше серце керувалося бажанням допомогти іншим. Завдяки доброті, завдяки любові, завдяки чесності й щирості, завдяки справедливості по відношенню до всіх інших ми самі отримуємо чимало доброго. Причому все це не стосується заплутаних теоретичних міркувань. Це простий здоровий глузд. Годі заперечити, що увага до інших – важлива справа. Годі заперечити, що наше щастя найскладнішим чином пов’язане зі щастям інших людей. Годі заперечити, що, якщо тяжко суспільству в цілому, тяжко і нам самим. І годі заперечити, що, чим більше наші серця й розум схильні до ворожості, тим нещаснішими ми стаємо. Ось тому ми можемо обійтися без всього іншого – без релігії, ідеології, набутих знань. Але ми не можемо обійтися без любові і співчуття.

Ось це і є моя справжня релігія, моя проста віра. У цьому сенсі немає потреби в храмах або церквах, у мечетях або синагогах, немає потреби у складній філософії, доктринах або догмах. Наше власне серце, наш власний розум і є храм. А

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.e-puzzle.ru>

доктрина – це співчуття. Любов до інших і повага до їхніх прав і гідності незалежно від того, хто вони, які вони – ось насправді все, чого ми потребуємо. Поки ми практикуємо це в повсякденному житті, стає не важливим те, чи освічені ми чи ні, віримо в Будду чи в Бога, сповідуємо якусь релігію чи ні; допоки в нас є співчуття і доти, доки ми регулюємо свої вчинки, керуючись відповідальністю, ми, без сумніву, будемо щасливі.

То чому ж, якщо так просто стати щасливим, нам це здається таким важким? На жаль, хоча більшість із нас вважають себе співчутливими, ми, однак, схильні ігнорувати ці прості істини. Ми не можемо стримувати свої негативні думки й емоції. На відміну від селянина, який підпорядковується законам природи і, не вагаючись, береться за обробіток землі, коли для цього настає пора, ми даремно витрачаємо величезну кількість часу, займаючись безглуздими справами. Ми віддаємося глибоким переживанням через дрібниці, на зразок утрачених грошей, і без найменшого жалю відмовляємося від того, що по-справжньому важливо. Замість того, щоб із радістю вхопитися за можливість зробити щось іншим, ми, де тільки можемо, шукаємо задоволення лише для себе. Ми ухиляємося від того, щоб проявити увагу і повагу до інших – на тій підставі, що ми занадто зайняті. Ми квапимося то туди, то сюди, постійно щось підраховуємо і телефонуємо, і думаємо, що ось це, мабуть, краще за те. Ми тільки й переймаємося тим, що, якщо щось трапиться, нам слід зробити те і те. Але таким чином ми залишаємося на найнижчому – грубому і примітивному рівні людського духу. Що більше, залишаючись неуважними до потреб інших, ми, зрештою, мимоволі завдаємо їм шкоду. Ми думаємо, що дуже розумні, але як ми використовуємо свої здібності? Занадто часто ми використовуємо їх для того, щоб обдурити ближніх, будь-якою ціною обійти їх і використати, щоб домогтися власної користі. А коли нам це не вдається, ми, сповнені відчуття власної правоти, проклинаємо інших за свої труднощі. Проте придбання матеріальних предметів не дає тривалого задоволення. Не важливо також, як багато у нас друзів, – вони не зроблять нас щасливими. І чуттєві задоволення – це всього лише шлях до нових страждань. Вони подібні до злизування меду з гострого

леза меча. Звичайно, це не означає, що нам слід нехтувати власними тілами. Навпаки, якби ми не мали тіла, ми б не змогли допомагати іншим. Але необхідно уникати крайнощів, що призводять до зла.

Коли ми повністю зосереджені на мирському, головний сенс залишається прихованим від нас. Звичайно, якщо б ми могли бути щасливі, живучи тільки світським життям, то цілком резонно було б так і жити. Але ж ми так не можемо. У кращому випадку ми будемо йти через життя без особливих турбот. Та коли, як це і повинно бути, нас наздоженуть різні труднощі, ми будемо не готовими до них. І виявимо, що не в змозі впоратися з ними. Тоді нас охоплять відчай і горе.

<...> Відмовся від заздрості, звільнився від бажання тріумфувати над іншими. Замість цього намагайся зробити для них щось корисне. Якщо ти станеш чинити так, будучи добрим, хоробрим і впевненим, вітаючи інших посмішкою, ти напевно швидко зустрінешся з удачею. Будь прямим і неупередженим. Звертайся до кожного так, наче він твій близький друг. Я кажу це не як Далай-лама і не як хтось, хто володіє особливою силою або даром. У мене нічого подібного немає. Я говорю як проста людина, така ж, як і ти сам, – людина, яка бажає бути щасливою і не хоче страждати.

Якщо ти з якихось причин не можеш допомагати іншим, то принаймні не шкодь людям. Уяви собі, що ти турист. Уяви собі світ таким, яким його видно з космосу, – зовсім маленьким і незначним, але який він усе-таки гарний! Так що ж можна отримати від короткої зупинки в ньому, якщо ми почнемо робити іншим шкоду? Хіба не краще і не розумніше розслабитися і насолоджуватися спокоєм, як при поїздки на відпочинок? Та якщо у момент насолоди світом ти матимеш час, спробуй допомогти, хай зовсім небагато, приниженому і безпорадному. Спробуй не відвертатися від тих, чия зовнішність неприємна, від одягнених у лахміття і від хворих. Постарайся не думати про них як про гірших за себе. Якщо зможеш, намагайся і про себе не думати як про найбоязкішого зі злиденних. У могилі Ви будете виглядати однаково”.

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ

1. Поясніть, чому спілкування вважають одним із головних проявів соціальної взаємодії.
2. Назвіть чинники і фактори культури ділового спілкування.
3. Що входить у структуру поняття “комунікативна компетенція”?
4. Поясніть значення понять “спілкування”, “комунікація”, “взаємодія”, “комунікативний акт”, “інтерація”.
5. Яких головних етичних засад потрібно дотримуватися у спілкуванні?
6. Які стилі спілкування Ви знаєте?
7. Що перешкоджає ефективності спілкування?
8. Охарактеризуйте основні закони спілкування.
9. Назвіть основні етичні засади ділового спілкування в контексті планетарної міжлюдської взаємодії.
10. Поясніть поняття “вербальне спілкування”.
11. Назвіть складові поняття культура мовленнєвого спілкування.
12. Як емоційні здібності впливають на культуру ділового спілкування?

## МОВЛЕННЄВА Й ЕТИКЕТНА ВЗАЄМОДІЯ ЧОЛОВІКІВ І ЖІНОК

Спілкування чоловіків і жінок визначають психофізіологічні особливості та соціостатеві стереотипи, закріплені традиційним способом життя та національними світоглядними настановами<sup>1</sup>. Сучасна ж ділова взаємодія між статями багато в чому залежить від їх психологічних ознак і характеристик, а також цільових індивідуальних та соціально означених потреб.

Психологи звертають увагу на те, що переважно у спілкуванні<sup>2</sup>:

*чоловіки*

*жінки*

---

<sup>1</sup> Відмінності між чоловічим і жіночим началом охоплює поняття *гендер* (з англ. gender – рід) – характерні соціальні і культурні норми, моделі статевої поведінки, які у суспільстві люди виконують залежно від їхньої біологічної статі.

<sup>2</sup> Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики / Флорій Бацевич. – К., 2004. – С. 112-115.

схильні до незалежності, домінування й контролю, напористі, авторитарні, конкретні, інтелектуальні, емоційно стримані; говорять подумки, самі з собою; частіше є лідерами, для них важлива самооцінка та їхні успіхи; зосереджені на завданні, маніпулятори, уважні до ієрархічних цінностей; стиль спілкування активний і предметний; здібні до просторових і математичних (точних) знань, для них важливі результати, факти й цифри; без потреби не цікавляться чужим життям; підтримують дистанцію у спілкуванні; прямо висловлюють вимоги, прохання, побажання; формулюють пропозиції конкретно, а у висловлюваннях категоричніші, роблять акцент на власній позиції; для них звернення по допомогу – прояв слабкості; більше вживають іменників і дієслів, більше лайливих слів і брутальних фраз тощо; мають більше патологій мовлення.

схильні до взаємозалежності, емоційні, відкриті, довірливі, вимогливі, активні, товариські, дбайливі, співчутливі, більш ситуативні; мають багатше мовлення; для них важливі не лише інформація, а міжособистісні її аспекти; віддають перевагу партнерській, рівноправній комунікації, прагнуть до знищення ієрархічних та соціальних бар'єрів; добре почуваються у колективі, легко встановлюють контакти; мовлення насичене описами почуттів, настроїв, емоцій, аналітично-апелювальними повторами; звертають увагу на прихований зміст повідомлення чи його підтекст; зорієнтовані на загальну атмосферу спілкування, частіше відмовляються від своїх позицій; легко звертаються по допомогу; віддають перевагу прикметникам і прислівникам, спокійно реагують на перебивання, більше засобів ввічливості, більше слів зі значенням невпевненості тощо.

До загальних соціально-психологічних тенденцій належать і такі показники чоловічих і жіночих образів:

- обираючи заняття, чоловік цікавиться передусім предметним змістом діяльності й можливістю просування в ній, а жінка надає більшого значення емоційному кліматові, міжособистісним стосункам;

- чоловічий стиль спілкування є більш активним та предметним, і водночас – змагальнішим і конфліктнішим, ніж жіночий;

- чоловіче спілкування ризніється більшою емоційною стриманістю, а жінки вільніше й повніше (в тому числі й вербально) виявляють свої почуття та емоції, в них раніше виникає потреба поділитися з кимось своїми переживаннями, здатні до емпатії;

- у розмові чоловіки частіше концентруються на завданнях, жінки – на стосунках між людьми;

- чоловіки проявляють більше відкритої агресії, а жінкам частіше властива прихована ворожість;

- чоловікам набагато більше вдається директивний, проблемно-орієнтовний стиль керівництва, а жінкам – стиль соціального лідера;

- чоловіки більшою мірою, ніж жінки, надають значення перемогам, домінуванню над іншими;

- навіть тоді, коли чоловіки й жінки обіймають одну й ту саму посаду та відіграють однакову роль у групі, вони частіше за все мають різні обов'язки й виконують різні завдання;

- жінки порівняно із чоловіками хворобливіше переживають свої помилки і критичні зауваження, гостріше реагують на неповагу до себе від керівництва, постійно потребують оцінки своєї праці, менш схильні до ризику;

- жінки легше адаптуються до нових соціальних умов, більш відкриті та відповідальні, цілеспрямовані, активні, врівноважені, уважні, дружелюбні, чуйні, соціально компетентні, мають мобільне мислення, здібність до аналізу та оцінки ситуації, готовність до прийняття рішень, уникають конфліктів;

- чоловіки частіше починають бесіду, частіше перебивають співрозмовника, твердження формулюють у формі безапеляційних суджень, запитують з метою отримання інформації, незгоду висловлюють відкритим протестом. Жінки ж часто формулюють твердження у формі запитань, в розмові активно встановлюють зовнішній зв'язок, часто використовують слово “так” для того, щоб сказати: “Так, я уважно слухаю”. Тоді як чоловіки кажуть “так” лише тоді, коли висловлюють згоду.

Алан та Барбара Піз, доповнюючи визначальні для статевої диференціації ознаки, стверджують, що сучасне ігнорування міжстатевих відмінностей – нав'язуваний новітній стереотип,



який є безпідставним, оскільки вчені зібрали “тори” доказів того, що ми природно запрограмовані по-різному і еволюціонували, століттями розвиваючи абсолютно різні здібності. Зокрема, такі:

- жінка безупинно отримує й аналізує інформацію, що надходить з навколишнього середовища, здатна до складної багатопланової роботи – може відразу і говорити, і слухати, і до того ж виконувати декілька, не пов'язаних один з одним завдань;

- чоловіки сприймають базові кольори (червоний, зелений), жінки – складні (колір морської хвилі, жовто-червоний);

- у жінок більш розвинений периферійний зір – вони охоплюють зором сектор у 45 градусів довкола голови, у чоловіків переважає “тунульне” бачення – здатність бачити чітко і ясно прямо перед собою, але на велику відстань;

- у чоловік сканує приміщення, реєструючи входи і виходи, оцінюючи можливі загрози і шляхи відходу, потім він шукає знайомі обличчя та особи потенційних ворогів, а тоді сканує загальну географію місця;

- жінки чують краще, розділяють звуки на різні категорії і приймають рішення щодо кожного з них, можуть розмовляти, не звертаючи уваги на шум. Добре відчують тональність і гучність голосу, тому можуть “читати між рядків”. Чоловіки можуть визначити, звідки звуки виходять, але не пристосовані для того, щоб бачити або чути деталі. Слухання супроводжується у них коротким “хмм”, іноді в супроводі кивка. Жінці, яка пояснює чоловікам певну ідею чи пропозицію, важливо не відображати на своєму обличчі емоції, як ви зробили б, розмовляючи з жінкою, намагайтеся залишатися зовні безпристрасною;

- під час мовлення жінка більше реагує не на зміст, а на емоції співрозмовника, інтонацію, міміку, жести; чоловіки говорять короткими завершеними реченнями, без емоцій, вживають категоричні слова чи визначення, що вказує на володіння ситуацією.

Виділені поведінкові характеристики узагальнюють дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних учених стосовно традиційної специфіки статевої ідентичності та формування гендерних ролей у сучасному світі. Під впливом соціальних

потреб, психологічних та мотиваційних, культурних факторів вони можуть модифікуватися. Однак беззаперечним залишається факт їх безперестанного впливу на формування й здійснення професійної діяльності, результативність якої великою мірою визначається врахуванням специфіки та труднощів міжстатевих контактів.

- ✓ Прокоментуйте названі особливості на прикладах з життя.
- ✓ На основі наведених рис чоловічого і жіночого спілкування укладіть рекомендації щодо ефективної гендерної ділової взаємодії у вашій організації.

Незалежно від ситуації, часу й мотиваційних факторів спілкування є ряд **правил етикетної поведінки чоловіка**<sup>1</sup>, які включають такі обов'язкові вимоги:

На вулиці чоловік, як правило, йде ліворуч від жінки. Справа йдуть тільки військові, які повинні бути готові віддати честь.

Чоловік не повинен починати розмову з жінкою або кланятися їй, доки вона вас не впізнала (бувають, звичайно, винятки: проходячи повз добру знайому на вулиці чи в громадському місці, ви можете наздогнати її і обережно доторкнутися до її руки, якщо вона вас не помітила; якщо ви при спілкуванні називаєте жінку на ім'я, можна неголосно гукнути її, назвавши її на ім'я, але не за прізвищем).

Чоловікові слід розмовляти з жінкою, знявши капелюха (але можна попросити дозволу надягти його) або вітально піднявши, коли слід.

Палити у присутності жінки можна, якщо вона сама палить чи дала на це усний дозвіл. У поїзді, в натовпі (черзі), біля бару не палить, стоячи дуже близько до жінки: дим може викликати в неї негативну реакцію. Супровідний чоловік не повинен палити.

Якщо чоловік і жінка відправляються кудись на таксі, то чоловік, підійшовши до машини, відкриває праві задні дверцята.

Першою сідає жінка, чоловік сідає поруч з нею. З автомашини чоловік виходить перший і допомагає вийти жінці.

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://etuket.com/male-female/141-cholovik-maneri.html>

Якщо чоловік керує машиною сам, то спочатку він допомагає жінці сісти на переднє сидіння, а потім сам сідає за кермо.

Чоловікові слід зняти при вході в офіційну устанovu капелюх і не розмовляти голосно.

Перед входом до приміщення чоловік відкриває для жінки двері, а сам входить після неї, якщо тільки там не темно і вам не потрібно ввімкнути світло.

Спускаючись по сходах, чоловік йде на одну-дві сходинки попереду жінки, а піднімаючись – на одну-дві сходинки позаду. Якщо жінка оступилася або посковзнулася, чоловік має підтримати її.

У гардеробі чоловік має допомогти жінці роздягнутися, а виходячи – подати їй пальто. Ви не повинні нести хутряну накидку чи манто, крім випадків, коли вона погано себе почуває.

Справжній джентльмен завжди допомагає дамі будь-якого віку нести важкі речі.

У приміщенні чи транспорті чоловік не повинен сідати раніше за жінку, так само як сидіти в присутності жінок, якщо вони стоять; сідати без запрошення.

Чоловікові не слід брати жінку за руку, доторкатися до неї під час розмови, штовхати її або брати за руку вище ліктя, крім випадків, коли ви допомагаєте їй увійти у транспорт або вийти з нього, а також перейти вулицю.

У барі/ресторані чоловікові слід подати жінці стілець, обслужити її або подбати про те, щоб її обслужили першою. Не варто говорити про неприємні речі за столом.

Чоловікові слід утриматися від критики будь-чиїх релігійних переконань, приниження гідності іншої людини, чиеїсь національності чи країни, сміятися над помилками або невдачами інших людей.

Чоловік повинен завжди проявляти належну повагу до жінки. Йому варто уникати відвертих (зневажливих) розмов про дівчину або жінку з іншим чоловіком.

✓ Проаналізуйте свою поведінку в присутності жінки/жінок (чоловіка/чоловіків) й відкоригуйте необхідне.

✓ Опрацюйте розділ “Гендерні особливості спілкування” за посібником М.Стахів “Український комунікативний етикет”.

**Питання для перевірки знань**

1. Охарактеризуйте поняття ”гендер“.
2. Як гендерні відмінності впливають на ділову взаємодію?
3. Назвіть характерні психофізіологічні відмінності чоловічого і жіночого мовлення й мислення.
4. Назвіть етикетні правила поведінки чоловіка в присутності жінки.

## СИЛА СЛОВА

Сучасні напрями дослідження мови як знакової системи кодування, передачі й відтворення знань про навколишній світ розглядають багато особливостей цього процесу. Водночас вони надають великого значення практичному застосуванню результатів досліджень у різних ситуаціях міжлюдської взаємодії. Слово у них розглядається як потужний фактор впливу й керування, як самостійний звукокомплекс, що функціонує на кількох рівнях – фізичному, метафізичному, психологічному, емоційному, комунікативному, енергетичному тощо. В той же час міждисциплінарні дослідження лише доводять справедливість давнього твердження “Спочатку було слово, і Слово було у Бога, і слово було Бог”, шанобливого ставлення наших предків до процесу мовлення й називання явищ дійсності. Зустрічаємо багаторазові зауваження про програмуючу функцію слова у контексті “добро”, “зло”, вибір життєвих подій тощо.

І комунікативна лінгвістика, і психолінгвістика, і сугестивна лінгвістика, і лінгвістика впливу, і нейро-лінгвістичне програмування і т.д. цікавляться тим, як же за допомогою комплексу звуків, об’єднаних у звукозмістове ціле, у супроводі відповідних дій, подій, інтерпретацій ми передаємо інформацію й здійснюємо той чи інший вплив на світ довкола нас та інших людей.

Цікавим у контексті сучасного прагматично-наукового мислення видаються думки тих авторів, які наголошують на необхідності творення і використання позитивних мислеформ під час збереження і передавання інформації про дійсність, адже саме наші слова є тим підсвідомим індикатором й будівельним матеріалом для сприйняття-відображення нашого внутрішнього світовідчуття у загальне інформаційне поле всієї планети.

\* Так, у текстах книг т.зв. позанаукової літератури можна знайти міркування про необхідність розуміння й правильного застосовування у житті й міжособистісній взаємодії законів притягування й мисленнево-словесного самопрограмування. Основний зміст таких міркувань – увага до власного

слововживання з метою попередити формування негативних установок та енергоінформаційних моделей розвитку подій.

Прикладом такої інтерпретації зазвичай мало осмисленого процесу продукування мовних фраз можуть бути думки Л.Хей<sup>1</sup>. Авторка наголошує, що тільки тепер сучасні дослідники починають відкривати взаємозумовленість нашого буття, наших думок і їх висловлювання. Слова, які ми вимовляємо, мають надзвичайну силу, вони є основою всього, що ми робимо у житті. Ми постійно щось говоримо, проте рідко замислюємось навіщо ми це робимо, який зміст у це вкладаємо і якої форми надаємо. Граматичні правила можуть змінюватися, а от наповнення слів відповідним змістом й енергетикою залежить від нашого вибору. Ми ніколи не думали про те, яким чином цей вибір впливає на рух нашого життя. Томи ми повинні навчитися творчо володіти своїм внутрішнім мовленням. Для цього, пише Л.Хей, варто почати дослухатися до того, як ми щоденно висловлюємо свої думки, якими ментально-словесними моделями найчастіше користуємося і як це роблять інші люди – ті, з ким ми спілкуємось найчастіше, або ті, хто є об'єктом нашого захоплення своїми життєвими досягненнями. Нам слід просто уважно послухати їхнє мовлення і зрозуміти, як вони виражають себе і своє ставлення до життя. Дайте собі відповідь на питання – як часто ви жалієтеся, критикуєте, висловлюєте негатив? Але ж ми самі обираємо такі думки й втискаємо їх у відповідні слова! Якщо під час такого самоаналізу ви зауважили кількаразове повторення певних словесних моделей, подумайте, що вони вносять у ваш світ і чи можна їх удосконалити?

Той самий принцип поміркованого ставлення до мовлення розвиває у своїй книзі “Магічні слова” німецький психолог К. Бессер-Зигмунд (2008)<sup>2</sup>. Вона, зокрема, вважає, що наш мозок, пов'язуючи певні відчуття, життєвий досвід та їх словесні еквіваленти, моделює певні позитивні чи негативні карти дійсності. Саме слова, на її думку, виступають тими емоційно-зсимволними кодами, що запускають у нашому сприйнятті

---

<sup>1</sup> Хей Л. Исцели свое тело. – Москва, 2006. – С. 213-225.

<sup>2</sup> Електронний ресурс: [http://polbu.ru/besser\\_magicwords/](http://polbu.ru/besser_magicwords/)

реальності певні, типові для нашого мислення й відчуттів програми. І саме слова дозволяють ці програми переасоційовувати, тобто змінювати, наповнювати новим конструктивним змістом (метод НЛП).

✓ Розкажіть про свої зацікавлення у сфері мови і мовлення. Підготуйте міні-повідь про вплив слова на наше життя або про прочитану книгу на цю тематику.

✓ Актуалізуйте думки В.Вернадського про розвиток ноосфери як єдності природи і культури у всіх можливих значеннях цих понять. Поміркуйте, яке сучасне змістове наповнення отримала ця ідея.

• За власним вибором ознайомтесь із працею зі згаданих напрямів досліджень Слова та представте результати своїх пошуків.

☞ **Всиловіть вашу думку щодо притчі “Вір у себе!”?**

Жили-були маленькі жабенята, які організували змагання з бігу. Їх мета була забратися на вершину вежі. Зібралось багато глядачів, які хотіли подивитися на ці змагання й посміятися над їх учасниками... Змагання розпочалися... Правда те, що ніхто з глядачів не вірив, що жабенята зможуть забратися на вершину вежі. Чути були такі репліки:

– Це дуже складно!

– Вони НІКОЛИ не заберуть на вершину!

– Немає шансів! Башта занадто висока!

Маленькі жабенята почали падати. Один за іншим... За винятком тих, у яких відкрилося друге дихання, вони стрибали все вище і вище... Натовп все одно кричала "Надто важко! Жоден не зможе це зробити!" Ще більше жабенят втомилися і впали...

Тільки один піднімався все вище і вище... Той єдиний не піддався! Зрештою всі піддалися. За винятком того одного жабеняти, який, доклавши всіх зусиль, забрався на вершину! Тоді всі жабенята захотіли дізнатися, як йому це вдалося? Один учасник запитав, як же цьому жабеняті, який дістався до вершини, вдалося знайти в собі сили? Виявляється переможець був глухим!

Мораль: Ніколи не слухай людей, які намагаються передати тобі свій песимізм і негативний настрій. Вони віднімають у тебе твої

найзаповітніші мрії та бажання. Ті, які ти плакаєш в своєму серці! Не забувай про силу слів. Вір у себе і у свої сили! Ти можеш!

### ☛ Чого навчає притча “Потрійне сито нашого мовлення”?

Один чоловік прийшов до свого Вчителя і запитав:

– Чи знаєш ти, що сказав сьогодні про тебе твій друг?

– Почекай, – зупинив його Вчитель, – просій спочатку все, що ти збираєшся сказати, через три сита.

– Три сита?

– Перш, ніж що-небудь говорити, потрібно тричі просіяти це. По-перше, просіяти через сито правди. Ти впевнений, що все, що ти хочеш сказати мені, – правда?

– Та ні, я просто чув...

– Дуже добре. Значить, ти не знаєш, правда це чи ні. Тоді просій це через друге – сито добра. Ти хочеш сказати про мого друга щось хороше?

– Ні, навпаки...

– Отже, продовжував Учитель, – ти збираєшся сказати про нього щось погане, але при цьому навіть не впевнений, що це правда. Спробуємо третє сито – сито користі. Чи так вже необхідно почути мені те, що ти хочеш розповісти?

– Ні, в цьому немає жодної потреби...

– Отже, – зробив висновок Вчитель, – в тому, що ти хочеш сказати мені, немає ні правди, ні доброти, ні потреби. Навіщо тоді говорити це?

\*\* У сучасній дійсності люди часто можуть відчувати схильність до депресії, відчуття розпачу, розчарування, занижену самооцінку чи брак впевненості у собі. Щоденні клопоти й робочі потреби забирають відчуття психологічного комфорту, а без нього людина втрачає насагу до життя, та робота буде виконуватися як з примусу. Ця проблема стосується не лише шаленого темпоритму нашого сьогодення чи матеріальних проблем дорослого життя. Її вирішення можна вбачати в умінні бути уважними до себе і людей довкола, допомагати їм відчувати свою значущість й підносити занепалий настрій. Якщо брати до уваги твердження, що щастя – це наш внутрішній стан, то є можливість цей стан в людині відродити шляхом зовнішнього впливу. Про те, як це



зробити за допомогою простого щирого визнання, подяки й схвалення пише Джон Адаїр у своїй книзі “Мистецтво керувати людьми й самим собою” (Москва, 2006).

✓ **Ознайомтеся з міркуваннями автора про те, як висловлювати схвалення, й прокоментуйте прочитане.**

Ми всі цінуємо схвалення – ці дорогоцінні миті, коли хтось важливий для нас висловлює високу оцінку нашої діяльності. Хіба ми не хочемо почути схвалення, коли знаємо, що наполегливо працювали й цілком заслужили його? Якщо його не буде – від керівника колективу або колег, – у нас зазвичай виникає відчуття, що нас не помітили, відповідно не оцінили, що нам не віддали належне. Мотивація пропадає, енергія зникає, дух занепадає.

Отже не можна недооцінювати силу такого мотиватора, як схвалення. Це кисень для людського духу.

Для багатьох людей перспектива схвалення як стимулятор зусиль виявляється важливішою за гроші.

Для більшості з нас визнання повинно бути не загальним, а конкретним. Воно повинно йти від тих, хто знає нас по роботі чи особисто. Як лідер або один з членів вашого колективу обов’язково висловлюйте схвалення.

#### **Характеристики схвалення**

Схвалення має бути як офіційним, так і неофіційним. Повинні існувати формальні випадки, коли ви визнаєте якість роботи, її цінність або конкретний внесок окремої людини чи колективу. Крім того, можна знайти масу неформальних можливостей, щоб висловити свою вдячність. При вираженні схвалення повинен дотримуватися основний принцип – справедливе і рівне ставлення до всіх.

- Слід винагороджувати реальні досягнення або реальний внесок у загальну справу, а не досягнення своєкорисливих цілей.
- Схвалення повинно відображати основні цінності організації.
- Схвалення має спрямовувати і заохочувати тих, до кого воно відноситься.
- По можливості воно має бути висловлено публічно, перед обличчям всього колективу або всієї організації.

- І найголовніше – схвалення має бути непідробним й щирим, одним словом, справжнім.

Останній пункт дуже важливий. Люди розпізнають нещирість. Висловлюйте схвалення тоді, коли його заслужили. Однак не варто чекати вже зовсім очевидних ситуацій.

Використовуйте всі можливості, щоб знайти причини до схвалення або подякувати людям. Здебільшого звичайна уважність дозволить вам без зусиль побачити дії, роботу або результати, що заслуговують на схвалення. В інших випадках вам, можливо, доведеться як слід пошукати. Справа в тому, що навколишній світ наповнений речами й діями, що заслуговують схвалення й визнання, і які не так легко розгледіти.

Багато людей, наприклад, просто роблять все необхідне, щоб виконати доручену роботу, і не прагнуть привернути до себе увагу. Таких людей можна назвати скромними, в тому сенсі, що вони не є агресивно-самовпевненими й показово пихатими. Вони розцінюють свій внесок у загальну справу як відносно скромний або невеликий. Отримуючи схвалення чи нагороду, вони проявляють щиру стриманість і не поведуться так, як ніби загальний успіх – це виключно їхня заслуга. Чим більше невибагливою і скромною є людина, тим менше вона прагне чи вимагає, щоб до неї виявляли особливе ставлення, і тим менше вона схильна підживлювати ілюзії щодо своєї значущості. Вона не робить нічого тільки для того, щоб привернути вашу увагу.

Не заощаджуйте свої схвальні висловлювання для дій, які виходять за межі обов'язку. Шукайте ознаки досконалості у роботі, за яку люди отримують зарплату. У будь-якій справі існує різниця між звичайною, або нормальною, роботою і майстерністю. Те ж саме стосується рутинних або адміністративно-господарських зобов'язань – тим, які працюють для забезпечення щоденної роботи вашої організації, і не причетні до орієнтованих на майбутнє цілей і завдань.

Якщо ви час від часу не дякуватимете співробітникам за належним чином виконуваним рутинну роботу, вони, ймовірно, будуть вважати це природним. Згадайте про свої звичні хатні обов'язки. Хіба ви не відчуваєте наснагу, коли хтось гарно

відгукнеться про смачно приготований обід, чистий будинок, випраний одяг або порядок у саду? Зверніть увагу, що ми не шукаємо схвалення постійно – нам достатньо, коли його висловлюють час від часу. Навіть за відсутності найвидатніших досягнень чи яскраво помітного внеску в загальну справу кожен працівник заслуговує на гарний відгук – просто як ефективний член колективу. Секрет мотивації – ставитися до кожної людини як до особистості. Кожен з нас має власний внутрішній запал, і те, що мотивує одну людину, може залишити байдужим іншого. Однак є загальне правило: ставитися до кожної людини як до особистості. Коли ви відзначаєте працівника як цінного члена колективу, ви підтверджуєте його цінність як особистості. Ми працюємо не тільки заради хліба насущного. Іноді – не кожного дня, але все ж таки дякуйте працівникові або всьому колективу просто за те, що вони прийшли на роботу.

### **Перший крок**

Не потрібно вважати, що, оскільки вираження визнання вимагає певних навичок, воно має бути прорахованим, позбавленим безпосередності й навіть містити елемент маніпуляції. Мистецтво та набуті уміння жодним чином не суперечать природності й безпосередності.

Визнання в буквальному розумінні означає повторне впізнавання. У цьому сенсі визнання зазвичай передбачає згадування про будь-яку відмінну рису. Таким чином, розширене значення слова визнання – це чітке сприйняття і підтвердження цінності. Якщо ви не визнаєте людини буквально як того, з ким ви знайомі, як ви можете висловити йому визнання в більш широкому сенсі – в сенсі визнання його цінності? Тому ваш перший крок – запам'ятати, як звать всіх членів колективу.

Колись давно грецький полководець Ксенофон, який був учнем Сократа, підкреслював, як важливо для воєначальника знати імена всіх своїх офіцерів. В його уяві ідеальний командир повинен був спеціально вивчати своїх підлеглих. “Будь-який механік знає назву знарядь свого ремесла, будь-який лікар знає назви використовуваних інструментів, і тому мені представляється дивним, якби воєначальник був такий дурний,

що не знав би імен офіцерів, які перебувають під його керівництвом”. Ксенофон вказував, що офіцер, який знає, що його ім'я відоме воєначальнику, прагне служити краще за інших. Навіть коли чисельність французької армії перевищила мільйон чоловік, Наполеон знав імена офіцерів у всіх підрозділах, і тому при інспекції своїх військ міг звертатися до офіцерів на ім'я. Він володів такою видатною пам'яттю, що пам'ятав, в якій місцевості набирался кожний з полків, а також їх відзнаки. Жоден інший полководець за всю історію людства – за винятком, можливо, Олександра Великого і Юлія Цезаря – не вмів краще за Наполеона розуміти і використовувати мотивуючу силу схвалення і визнання.

### **Як відзначити ефективність**

В армії Наполеона, як і в більшості армій з часів стародавніх греків і римлян, в якості відзнак використовувалися різноманітні звання, регалії, посади та медалі. Така система заохочень відіграє важливу, але далеко не вичерпну роль у вираженні визнання. Іноді для вираження визнання можуть використовуватися гроші, однак в даному контексті їх цінність буде відносно невеликою. Вони можуть сформувані очікування, що хороша робота або навіть належним чином виконані посадові обов'язки будуть винагороджуватися грошима. Оскільки гроші є універсальною мірою, матеріальну винагороду окремих працівників або колективів легко порівняти. Якщо в результаті такого порівняння грошовий приз сприймається як несправедливий, це може викликати незадоволення, що повністю перекреслить ваші вихідні наміри.

Основний спосіб вираження визнання – це слова подяки, особливо виголошені у присутності колег. Інші відзнаки та подарунки можуть використовуватися як доповнення до них. Подарунок – це один з конкретних способів вираження визнання, але разом з тим подарунок – це всього лише символ, як медаль для солдата, який символізує цінність того, що було зроблено. Подарунок може мати різні форми, але слід уважно продумати його доречність. Високо цінується також лист-подяка.

Переконайтеся, що копія цього листа підшивається до особової справи еквівалент згадки у “списку відзначилися”.

Існує безліч способів підкріпити свої слова подяки. Ось деякі з них: оплачуваний відгул, невеликий урочистий обід, квитки в театр, на концерт або спортивні змагання, невеликий подарунок, наприклад, ручка, особливе завдання – цікаве й важливе, підвищення в посаді, просування по службі. Цей список далеко не повний. Проявіть фантазію. Шукайте нові й привабливі способи показати, що ви цінуєте внесок тих, хто зробив можливим досягнення важких, але реалістичних цілей для всього колективу. У вашій організації, без сумніву, можна знайти прецеденти визнання та винагороди видатних досягнень, проте немає жодних причин, щоб не розвивати цю традицію й надалі. Зверніться за порадою до колективу.

#### **Схвалення повинне бути поміркованим**

Люди будуть дуже задоволені (принаймні, внутрішньо), якщо ви висловіте їм своє визнання. Якщо вони заслужили схвалення за щось, що виходить за звичайні дії, вони повинні отримати його. Тут активізуються закони перегуку та еквівалентності, і тому люди неусвідомлено очікують відповідної винагороди хоча б у формі поваги від інших. Насправді на світі існує не так багато речей, які є для нас більшою цінністю, ніж любов інших людей. Можливо тому римський імператор і філософ Марк Аврелій наставляв керівників: “Любіть людей всім серцем, оскільки це ваша доля – бути пов’язаними з ними”. Проте слова вдячності й схвалення можуть знецінюватися, як гроші, якщо їх занадто багато і вони використовуються бездумно. У гонитві за зовнішнім ефектом керівники у своїх схвальних висловлюваннях часто можуть застосовувати гіперболи. Подібна зайва барвистість призводить до втрати дієвості й може виявитися гіршою за недооцінку. Чи має ваша похвала реальну ціну? Ні, якщо ви бездумно марнуєте дифірамби. Будьте ощадливим на схвалення, але щедрим у вираженні вдячності.

#### **Використовуйте будь-яку можливість**

Щирі слова “відмінна робота” або “дякую” здатні творити дива з моральним станом людини. Однак не менш важливо

заохочувати такий клімат в колективі, де кожний визнає цінність і внесок у загальну справу інших членів команди. Визнання рівних – наприклад, колег по роботі – ми цінуємо більше, ніж увагу керівника. Ми є громадськими тваринами і жадаємо поваги від оточуючих. Без достатнього регулярного поповнення іншими людьми цього “банківського рахунка” важко підтримувати баланс самоповаги. Тому ви повинні використовувати будь-яку можливість для вираження схвалення – навіть просто за витрачені зусилля. Ми не завжди владні над результатом. Визнайте цінність дій іншої людини і продемонструйте їй своє схвалення. Для цього не обов'язково бути керівником – справжній лідер може знаходитися і на периферії.

✓ **Поміркуйте над прочитаним і дайте відповіді на питання:**

**Чи отримували ви коли-небудь визнання, яке мало більше значення, ніж гроші?**

**Чи можете ви навести приклади використання схвальних слів з виховною метою?**

**Скільки раз за останній тиждень ви говорили слова вдячності?**

**Чи є рутинним й не мотивуючим існуючий спосіб висловлювати заохочення у вашій організації?**

**Запропонуйте п'ять нових способів, як можна покращити ситуацію?**

**Як ви думаєте, чому керівники з таким небажанням висловлюють схвалення чи визнання?**

Вони не володіють ситуацією.

Залишають це для себе, а звинувачувати будуть інших.

Тому що не володіють умінням це робити.

Тощо вони байдужі до людей.

Вкажіть ще дві свої причини \_\_\_\_\_

✓ **Складіть список співробітників вашої організації, яких зазвичай оминають увагою і визнанням. До них належать усі люди, що забезпечують безперебійну роботу всієї системи. Спробуйте підібрати слова вдячності для кожного з них.**

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ

1. Як ви розумієте вислів “сила слова”?
2. Які напрями мовознавства досліджують маніпулятивно-змістові потенції слова.
3. Прокоментуйте сучасне розуміння слова як психоментального енергетичного утворення.

## ОСОБЛИВОСТІ МОВЛЕННЄВОГО ЕТИКЕТУ

*Слово – найтонше доторкання до серця, воно може стати і ніжною запашною квіткою. І живою водою, що повертає віру в добро, і гострим ножем, і розжареним залізом. І брудом. Мудре і добре слово дає радість. Нерозумне і зле, необдумане і нетактовне – приносить біду. Словом можна вбити і оживити, поранити і вилікувати, посіяти тривогу й безнадію і одухотворити, розсіяти сумнів і засмутити, викликати посмішку і сльозу, породити віру в людину і заронити невіру, надихнути на працю і скувати сили душі. Зле, невдале, нетактовне, просто кажучи, нерозумне слово може образити, приголомшити людину.*

*В. Сухомлинський*

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ – усталені словесні форми й супровідні етикетні дії, які відповідають соціальним ролям та моральним нормам поведінки людей на певному етапі розвитку суспільства.

На думку М.Стахів, “мовленнєвий етикет – це щось набагато ширше за механічний зв’язок між людьми, це – віддзеркалення свідомості людини, її культури, відображення належності людини до певного етносу. Мовленнєвий етикет розглядається як явище загальнолюдське та суто національне, бо відображає національний характер українця, його ментальність – склад розуму, самотутній спосіб мислення й світосприймання”<sup>1</sup>.

Головні етичні принципи мовленнєвого спілкування – дотримання паритетності (рівності), вислуховування думки

---

<sup>1</sup> Стахів М. Український комунікативний етикет. – К., 2008. – С. 7.

співбесідника до кінця (емоційно стримано та без перебивань), заборона говорити про присутніх у демонстративно відстороненій формі третьої особи (він, вона, вони).

\* Деколи у ситуації ділової взаємодії дуже важливо не **що** сказати, а **як** це зробити, щоб не викликати негативної емоційної реакції на повідомлення, конфліктного загострення стосунків.

Створенню культурної тактовно-толерантної атмосфери спілкування без образ та приниження гідності людини, дискомфорту мовного тиску й проявів вищості одного співрозмовника над іншим можна досягти за допомогою евфемізації висловлювання, вживання перифрази.

ЕВФЕМІЗМИ – емоційно нейтральні слова або вирази, якими свідомо замінюють непристойні, грубі, вульгарні, образливі для співрозмовника фрази чи соціальні табу.

ПЕРИФРАЗА – описовий мовний зворот, вжитий на місці окремих слів.

Такі фрази допомагають мовцеві висловити те, що він вважає за доцільне, але у більш прийнятній для співрозмовника, пом'якшеній формі, наприклад:

*Брешете! – Ви говорите неправду, Ви відхиляєтеся від істини.*

*Ви – невіглас! – Ви недостатньо поінформовані, Ви не володієте інформацією.*

Такими прийомами є також непряме інформування, натяки, словесна підготовка до подачі важкої інформації, перефразоване називання делікатних ситуацій, фізіологічних потреб тощо.

*Нафта – чорне золото. Ліси – легені планети.*

*Молодість – весна життя.*

*Старий (чоловік) – людина поважного віку, літня людина.*

*Він помер... – Він пішов від нас... Він пішов з життя...*

✓ Наведіть власні приклади можливого вживання евфемізмів, перифраз у типових поточних робочих ситуаціях, під час спеціальних звернень.

\*\* Вибір форми спілкування на **ВИ** і **ТИ** може стати дуже промовистим індикатором міжособистісних взаємин.



Звертання “*ви*” використовується при неглибокому знайомстві, довготривалих неблизьких стосунках, для висловлення поваги у спілкуванні з людьми старшого віку чи вищого соціального статусу, для дотримання субординації, а також з метою створення й дотримання міжособистісної дистанції чи відображення небажання переходити на ближчий рівень стосунків.

Звертання “*ти*” сприймають як вияв душевної і духовної близькості, свідчення інтимізації стосунків. Однак часто у випадках такої форми звертання до незнайомих людей відбувається як спрощення (усунення соціальних умовностей), так і втрата відчуття унікальності особистості й неповторності, вивершеності міжособистісних зв’язків.

✓ Простежте, скільки разів у вашому мовленні вживається “*я*”, а скільки “*ви*”, “*ти*”? Обмежте вживання “*я*”.

\*\*\* КОМПЛІМЕНТ – це мед, який їдять вухами.

*Звичай говорити людині хороше про неї допомагає людям спілкуватися, жити разом, разом працювати. Коли людину підтримати, похвалити, підкреслити щось хороше в ній, вона почуває себе впевненіше, намагається дорівнювати уявленню, яке про неї склалося. Особливо це потрібно молодій людині... (А.Коваль)*

Ситуації ділового повсякденного спілкування доводять практичну необхідність говоріння компліментів. Ними можуть бути не лише ввічливі фрази, спрямовані на підкреслення особливостей гарного зовнішнього вигляду працівників. Компліментами можна вважати і фрази-заохочення, які висловлюють щиру позитивну оцінку діяльності працівників, колег, підлеглих. Такі фрази, навіть окремі слова-заохочення (*Молодець! Добре зробив!*) є проявом небайдужості й бодай мінімальної уваги, підкресленням значущості людини чи її дій. Вони формують у колективі позитивний мікроклімат, здатні створити теплу, дружню атмосферу ділової взаємодії за бажанням, а не примусом, що беззаперечно посилить ефективність і результативність виконання поставлених завдань.

Такий спосіб організації ділових стосунків більш сприйнятний, ніж агресивно-авторитарний вимогливий тиск чи позиція байдужого незауважування поточних робочих позитивів. Краще дати людині словесний аванс, ніж забути про неї і промовчати<sup>1</sup>. Адже сказати щось приємне, відзначити навіть дрібні, але якісно виконані доручення – це значить посилити в людині віру в себе, у власні сили, дати їй відчути свою значущість, морально-психологічне піднесення й посилити бажання надалі якісно виконувати свою роботу.

Компліментарні фрази можуть допомогти вам створити образ комунікабельної, привабливої, відкритої людини, уникнути натягнутості та сухості під час спілкування. Однак зловживати ними не слід. Нав'язливий бурхливий потік таких фраз може викликати відчуття нещирості, лицемірства і небажання підтримувати розмову, замкненість й неговірливість співрозмовника. Нечесність, оманливість у компліментах, як стверджують дослідники А.Піз та А.Гарнер, спровокує подальше критичне ставлення то того, хто саме так їх говорить, й вирогідність прогнозованого негативного одиничного чи колективного ставлення до такого сладоуста.

Названі автори наводять приклади ще одного дієвого способу висловлювання заохочення – т. зв. “позитив третьої сторони”. На жаль, його використання зведено до мінімуму, однак саме у цей спосіб краще й швидше формується позитивне уявлення про людину. Він не лише допомагає у найкоротший спосіб встановити контакт зі співрозмовником, а й підкреслюючи ті чи інші позитивні його риси змушує проявити їх якнайкраще. Наприклад, такі фрази: *“Я чув, що ви – найкращий фахівець у нашому місті з...?”* або *“І сказав мені, що вам немає рівних у..., скажіть, у чому ваш секрет?”*

---

<sup>1</sup> Див.: Піз А., Гарнер А. Язык разговора. – С. 58-69; Богдан С. Чи люблять українці говорити і слухати компліменти? // Електронний ресурс: [http://www.novamova.iatp.org.ua/htm/nova/nova\\_02.htm](http://www.novamova.iatp.org.ua/htm/nova/nova_02.htm)  
Тамберг Ю.Г. Как научиться говорить комплименты (2009).

Можна зустріти думку про те, що найкращим компліментом є антикомплімент собі. Наприклад, один начальник відділу говорить іншому: *“Як тобі вдається говорити з шефом? Я вчора його умовляв цілу годину, а ти це питання вирішив за 5 хв.”*. Варто додати, що компліменти можна говорити будь-кому, навіть якщо на перший погляд дюдина не має позитиву. Для цього варто лише проявити емпатію – і скупий колега по роботі почує фразу: *“Мені так не вистачає твоєї ошадливості!”*

✓ **Сформулюйте кілька заохочувальних фраз щодо свого уявного підлеглого, колеги, дуга з приводу різних ділових ситуацій (успішно виконане завдання, відповідальне ставлення до роботи, позапланові робочі ситуації тощо).**

Компліменти треба вміти ще й правильно сприймати. Не радять від них відмовлятися, заперечувати чи намагатися одразу ж “відпарувати” їх, бо цим ви принижуете себе й висловлюєте зневагу до співрозмовника. Натомість слід подивитися йому в очі, посміхнутися й подякувати за увагу до себе чи доречне спостереження тощо: *“Я радий це чути”*, *“Це саме я можу сказати про вас”*, *“Мені приємно це чути саме від вас”*.

◀▶ **Творче завдання. Знайдіть приклади словесних заохочень та прийняття компліментів у фільмах, художній літературі. Підготуйте аналітичний виступ.**

➤ **Прокоментуйте притчу про білий аркуш та чорну крапку.**

Один старець призвав один раз своїх учнів і показав їм аркуш чистого паперу, в середині якого стояла чорна крапка.

– Що ви тут бачите? – Запитав старий.

– Крапку, – відповів один.

– Чорну точку, – підтвердив інший.

– Жирну чорну крапку, – уточнив третій. І тоді їх улюблений учитель сів у куток і заплакав.

– Скажи нам, чому ти так гірко плачеш? – Здивувалися учні.

– Я плачу, бо всі мої учні побачили тільки маленьку чорну крапку і ніхто з них не помітив великого чистого білого аркуша... Як часто ми робимо висновки про людину тільки за її маленькими недоліками, забуваючи про великі переваги...

☞ Наведіть приклади з вашого особистого чи професійного спілкування, які б ілюстрували загальні риси всіх гарних співрозмовників, наведені у книзі Ларрі Кінга “Як розмовляти з ким завгодно, коли завгодно і де завгодно” (2006):

- Вони дивляться на речі з нової точки зору і мають нестандартну думку про відомі предмети.
- Вони думають і говорять про питання і події, що виходять далеко за межі повсякденних інтересів.
- Їм притаманний ентузіазм; до всього, що вони роблять в житті, вони ставляться пристрасно і цікавляться тим, що ви їм говорите в даний момент.
- Вони не говорять весь час про себе.
- Вони цікаві. Вони не соромляться запитати: “Чому?” Вони хочуть більше знати про те, що ви їм розповідаєте.
- Вони вміють співпереживати. Вони намагаються поставити себе на ваше місце, щоб сформулювати своє ставлення до того, що ви говорите.
- Вони мають почуття гумору. І вони не соромляться самі використовувати його. Більше того, найбільш цікаві співрозмовники часто розповідають смішні історії про самих себе.
- У них є власний стиль ведення розмови.

✓ Опрацюйте за підручником Я.Радевича-Винницького “Етикет і культура спілкування” розділ “Спілкування у стандартних етикетних ситуаціях”.

#### Питання для перевірки знань

1. Розкрийте зміст поняття “мовленнєвий етикет”.
2. Які формули мовленнєвого етикету виділяють найбільше?
3. Які формули мовного етикету ви знаєте? Вкажіть їх мовні та поведінково-етикетні особливості.
4. Які помилки припускають під час використання формул мовленнєвого етикету?
5. Як пом’якшити наказовість?
6. Як правильно висловити співчуття?
7. Розкрийте специфіку висловлювання компліментів.

8. Назвіть особливості використання форм звертання (кличного відмінка).
9. Назвіть видання, присвячені темі мовного етикету.

## МОВЛЕННЄВИЙ АНТИЕТИКЕТ

*Заговори, щоб я тебе побачив.  
Сократ (грецький філософ, ритор)*

На поведінку й сприйняття людиною людини, так само як і на формування навколишньої дійсності, не меншою мірою впливає *антиетикет* – вульгаризми, лайки, прокльони тощо, які уможливають образу, приниження, побажання зла. Йдеться не про вираження негативних емоцій (стан афекту), а про вживання непристойних слів і виразів просто так, для заповнення пауз, “прикраси” мовлення, або для дотримання принципу “як всі”. Неконтрольоване використання таких зворотів з часом стає нормою, а згодом і станом душі. Зараз ми можемо спостерігати зростаючу суспільну проблему – патологічну схильність мовців до неконтрольованого вживання непристойних, цинічних, брутальних й образливих слів і висловів, до бруднослів'я. Що цілком суперечить українській мовній традиції і є явищем запозиченим. Віддавна український фольклор зафіксував повагу й обережне ставлення до слова (як кажуть, “Яка людина, така й мова”), яке має величезну силу як зцілення, так і знищення.

Існує багато наукових пояснень виникнення і використання лайки. Одна з поширених точок зору стверджує, що лайливі вислови вживалися як замітники фізичної агресії, виражали стримувану енергію зла, роздратованість. Українська традиція спілкування вимагала замінити вульгаризми іншими словами, пом'якшувати їх описовими зворотами, зрозумілими з контексту висловлювання (“Не будь тим, що землю рие”). Інший – м'якший спосіб лаятися – вживати псевдопрокльони (“Щоб тобі голову потилицею назад повернуло!”) чи лайки сільськогосподарського змісту (“Качка би тебе копнула”) тощо.

Незважаючи на те, що в українського народу жінка-мати завжди була еталоном порядності, добра, самозречення, матюкання (вульгарна лайка з образливо вживаним словом *мати*) – дуже поширене явище у мовленнєвій діяльності сучасних людей. Воно просотало усі сфери комунікативної поведінки. Німецький мислитель і мовознавець Вільгельм Гумбольдт наприкінці XVIII ст. стверджував, що моральність народів завжди тісно пов'язана з пошаною до жінки. Тому матюкання є особливо брудним, грубим порушенням культури поведінки в цілому. Експансія матюків, як стверджує Я.Радевич-Винницький, стала особливо інтенсивною після встановлення радянської влади і пов'язана з процесом обросійщення українців. Колись вислови *погано лаятися* і *лаятися по-московськи* були синонімами. У роки громадянської війни “матерная брань” вважалася атрибутом революційної поведінки. “Совети прийшли... і залунав мат, якого я за все життя не чула ні від батька, а тим більше дідів”, – читаємо у спогадах.

До жінок, що лаються, в більшості країн ставляться осудливо. У стародавній Індії чоловік мав право поміяти жінку, яка не народжувала дітей, на восьмому році подружнього життя, а сварливу – негайно.

За словами американського вченого Едварда Сепіра, що є у мові, те є і у поведінці. А поведінка, в тому числі і комунікативна, залежить від стану психіки. Отож, брудне мовлення є виявом запаскудженості душ, морального нездоров'я народу. Є люди, яких лихослів'я вражають не менше, ніж тілесні побої. Жінки, які терплять словесну наругу (за даними Вашингтонського університету) мають більшу схильність до цілого ряду захворювань, а у шлюбних угодах одна з умов для майбутнього чоловіка – не лаятися. На думку чеського соціолога І.Томана, набагато гіршою, ніж вульгарність у виразах, є вульгарність у мисленні, і зневажається вона також набагато більше.

Вживання лайливих слів у громадських місцях має судове покарання. За чинним законодавством України “нецензурна лайка

в громадських місцях” теж вважається дрібним хуліганством, яке тягне за собою адміністративну відповідальність<sup>1</sup> та ін.

Бажано не використовувати й невербальні антиетикетні знаки, які можуть тим чи іншим чином образити, роздратувати, ввести в оману вашого співрозмовника. Постійно контролювати себе й помірковано використовувати невербальні засоби слід у спілкуванні з іноземними представниками, оскільки це може спричинити образу й відмову від подальшого контакту.

**\* Прочитайте вислови і прокоментуйте їх.**

*Часто вживані брудні слова знищують енергетику українців, негативізм цих виразів поширюється на ставлення до рідних і близьких, до природи і народу, до національних вартостей, до всього святого, бо називали колись матірну лайку “молитвою сатані”. (Я.Радевич-Винницький)*

*Прерогатива вживання лайливих слів належить молоді, яка використовує їх, не усвідомлюючи, яку негативну енергетику вони містять. (...) Для них мат став елементом, який додає впевненості у своїх діях і вчинках, служить засобом самоствердження, а також як захист від жорстокого, цинічного сьогodenня. Однак не відчують вони отого словесного смороду, яким несе від їхньої мови, і не розуміють, чим це для них же самих обернеться. (А. Яремко)*

**\*\* Ознайомтеся із поданим текстом громадського листка. Висловіть свою думку з приводу прочитаного.**

### Ц І Н А С Л О В А

“Спочатку було Слово”. Так розпочинається біблійна розповідь про створення Світу. І Слово Боже, повне Любові, сотворило духовний і матеріальний Світу. Тобто, кажучи сучасною мовою, Слово, наповнене Любов’ю, спричиняє конструктивну дію.

Різноманітні дослідження та спостереження останніх десятиліть переконливо показують, як доброзичливі слова,

---

<sup>1</sup> Уголовний кодекс України: Научно-практический комментарий. – 5-е изд. – К, 1999. – С. 483-484, 846.

особливо молитва, позитивно впливають на воду, рослини, тварини та людину. Але є, на жаль, слова, які негативно впливають на духовне і матеріальне, просто руйнують все живе. Це – лайливі слова, особливо російські матюки.

В лабораторіях багатьох країн світу було проведено ряд дослідів щодо впливу “добрих” і “поганих” слів на рослини. Коли тривалий час “матюкати” воду, а пізніше цією водою поливати зерна пшениці, то проросте менше 50 відсотків зерен.

Під впливом негативного поля “матюків” більшість насінин гинули через те, що хромосоми деформувалися і руйнувалися. Інші насінини стали генетичними потворами. Варто пам'ятати, що кожне промовлене слово – хвилева генетична програма, яка впливає на живий організм.

В США були проведені надзвичайно вражаючі досліді з допомогою спеціальної фотозйомки, яка фіксує ауру людини й інші енергетичні структури, які взаємодіють із нашою аурую.

Аура людини – своєрідна енергетична оболонка, яка оточує наше тіло. Одна з її функцій – захищати наш організм від різних негативних впливів. Отож, ці спеціальні фотографії показали наступне. Під час молитви навколо аури кружляли енергетичні структури, які мали естетичний вигляд. Коли ж підчас спеціальної фотозйомки людину “матюкали”, то біля аури появлялися енергетичні структури непривабливого вигляду, як от різних гадів і рогатих створінь, їх ще, називають демонами, які руйнували ауру людини і проникали всередину для того, щоб живитися людською енергією і, тим самим, спричинитися до різних хвороб людини. Навпаки, молитва активізує дію позитивних структур, які “ремонтують” ауру людини, тобто відновлюють її цілісність і, як наслідок, активізують її захисні властивості.

Найстрашніше те, що матюками руйнується наше майбутнє. Наші діти знаходяться в наших колах, ми є для них джерелами енергії. Коли тато або мама матюкаються, то їх поля населені демонами. І вони цими демонами кормлять своїх дітей. Але тут скоріше навпаки, батьки своїми дітьми кормлять демонів. Такі діти не можуть нормально розвиватися, в них немає внутрішньої рівноваги, вони відчувають постійну тривогу, вони



нестримані і агресивні. До то ж діти, які живуть в матюкальному середовищі, часто виростають розумово відсталими.

Повернемося ще раз до самого початку Біблії, ще раз пригадаємо: “Спочатку було Слово і Слово було Бог”. Але ж людина не тільки створена Словом, вона ще й богоподібна, бо так само володіє словом. І оскільки йдеться про словотворення, а не про словоруйнування, тобто про добро і любов, а ніяк не про зло, тому той, хто вживає матюкальні слова, зневажає не тільки Бога, а й образ Божий в собі самому, руйнуючи його на всіх рівнях – від здоров’я до долі.

Наркоманія, алкоголізм, психічні розлади, депресія, онкозахворювання, туберкульоз – далеко не повний перелік хвороб, пов’язаних з демонічним впливом “матюкальних” слів.

Але разом з Богом, в кожній людині є ще одна святість – святість Матері, вираженої в різних образах. Це – Матір Божа; це – матір, котра нас народила; це – мати-земля, яка родить для нас поживу; це – матір-Батьківщина.

І вимовляючи матюкальні слова, ми виявляємо брутальну зневагу до найсвятіших материнських образів. А це означає, що ми руйнуємо цей святий духовний зв’язок з усім небесним і земним, що сотворило нас для добра і любові, а значить зраджуємо своїх світлих Творців заради зла темряви. То на яке ж майбутнє ми можемо розраховувати?!

Коли тепер матюкаються усі й усюди. Матюкаються хлопчачки і дівчатка, юнаки та юнки, матері та батьки. Матюкаються на вулицях, середніх і вищих школах, матюкаються вдома і часом у присутності дітей. Невже це тотальне Боговідступництво влаштовує суспільство?! Влаштовує світську і церковну владу?! Чому ні одна партія, ні одна конфесія, ні один громадський рух не розтривожив “помаранчеве” і “біло-голубе” середовище тією простою істиною про зло матюкання? Адже для цього не потрібно ніяких інвестицій. Тільки добра воля керівників освіти і культури. Як це на перший погляд не звучить парадоксально, можливо боротьба з матюками стане однією з перших об’єднуючих ланок нашої національної ідеї. Оскверняючи себе і суспільне середовище матюками, ми

відштовхуємо від себе Духа Святого. Відштовхуємо його від сотворіння громадянського суспільства, від сотворіння достойних правил соціальних, економічних і політичних ігор. Відштовхуємо для того, щоб безславно зникнути з політичної мари Світу.

Невже ми, Українці цього хочемо?! А може ми просто легковажимо, бо по-справжньому не задумувалися над пекельним злом матюкання.

Треба сподіватися, що після прочитання цього матеріалу, дехто з священників, вчителів, студентів, учнів та звичайних працівників, діячів культури задумається. І стане розповідати товаришам та пересічним громадянам про страшну і підступну загрозу нецензурної лайки – матюків.

### ☛ **Всиловіть вашу думку щодо цих міркувань.**

На думку психологів, величезний “мінус” вживання матюків полягає в тому, що негативна емоція від однієї брутальної людини переходить на іншу, заражає її. Однією з особливостей афективної мови є вельми потужний вплив на оточуючих. Матюки, зважаючи на своє походження, – як вихід емоції – заразливі. У соціальній психології відомі ефекти зараження, коли чиясь емоція діє на інших як гриб. Так працює ефект натовпу. Цей ефект зараження – один з найтяжчих наслідків її існування.

Яка мова – таке і мислення. І що поганого, що ви матом лаєтесь? Та у вас психіка вже вся інша! Замість того, щоб описати щось красиве, у вас лише матюки. І все закрилося. Немає нічого, нічого більше не бачите. Жодних нюансів!<sup>1</sup>

**\*\*\* Дехто з дослідників розглядає невербальні антиетикетні знаки. Так Я.Радевич-Винницький пише:**

Антиетикет має у своєму розпорядженні чималу кількість і невербальних знаків, які у спілкуванні супроводжують словесне мовлення або ж виступають самостійно. Вони не однакові за ступенем інвективності, образливості для адресата чи третьої особи, але всім їм властива груба або й непристойна

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: [http://aratta-ukraine.com/text\\_ua.php?id=1833](http://aratta-ukraine.com/text_ua.php?id=1833)

експресивність, що робить їх неприйнятними з погляду етикетності й культури спілкування.

До арсеналу антиетикетних невербальних знаків належить артикуляційно й мімічно спотворене повторення або імітування слів співрозмовника чи 3-ї особи, перекривляння, стукання себе по голові, а тоді по чомусь твердому, адресоване співрозмовникові, крутіння пальцем біля скроні, висолоплення язика, замах рукою (кулаком) у бік співрозмовника чи 3-ї особи, відвернення пальцем нижньої повіки, демонстративне повернення спиною до співрозмовника, показування дулі, простягання півруки з затиснутим кулаком, перегнутої другою рукою в ліктьовому суглобі, плювання в бік людини, зображення копняка (удару ногою) тощо.

Інвективний, отже, неетикетний, характер мають “зображальні” знаки, використовувані для того, щоб “наочно” показати реальні чи уявні вади людини: кульгаву ходу, невисокий зріст, довжину або форму носа, величину живота, ширину тазу, криві ноги тощо.

Не є інвективними, але часто справляють негативне враження спонтанні, неадресовані, симптоматичні знаки, які виявляють психічний стан людини, її неконтрольовані звички. Тому не треба, наприклад, “ламати” або витягувати з хрускотом пальці, барабанити ними чи кулаком по чомусь, колупатися в носі, вухах, зубах, пощипувати ніс, вуха, бороду, шморгати носом, почухуватися, пошкрябуватися, гризти нігті й задирки, тупати, трясти, крутити ногами, накручувати локон на палець, гладити себе по животі, стегнах, слинити палець, гортаючи сторінки, мугикати тощо. Це стосується і різних рухів та маніпуляцій із предметами. Неестетично і неетично виглядає, коли хтось із присутніх постукує виделкою, ножем чи ложкою по столі, дзвонить склянкою або фужером, бавиться першем, коралями, крутить ключами на пальці, жонглює запальничкою, відгвинчуєзагвинчує авторучку, бере в рот дужку окулярів, смикає співрозмовника за краватку, крутить на ньому гудзик, витягає нитки, сіпає за рукав тощо.

Перелічені та подібні мимовільні знаки не спрямовані на те, щоб образити когось, дати йому негативну оцінку, виразити зневажливе ставлення до нього. Але вони не можуть не привертати уваги співрозмовника (аудиторії), а тому часто переносять її з того, що говориться, на того, хто говорить, – із висновками не на користь останнього<sup>1</sup>.

↔ **Доберіть відповідний матеріал і проведіть інформаційну бесіду з особовим складом про необхідність словесно-виражального самоконтролю у типових ситуаціях повсякденного спілкування.**

✓ **Опрацюйте за підручником Я.Радевича-Винницького “Етикет і культура спілкування” розділ “Антиетикет у спілкуванні”; за посібником М.Стахів “Український комунікативний етикет” розділ “Комунікативний антиетикет”.**

#### **ПИТАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ**

1. Що називають “мовленнєвим антиетикетом”?
2. Чому дослідники виділяють це поняття?
3. Яким чином вульгарні, інвективні, пейоративні вислови впливають на життєдіяльність людини?

## **БЕСІДА ТА ЇЇ МОВНЕ ОФОРМЛЕННЯ**

*Розмова – це будівля, яку споруджують разом.  
Компонуючи фрази, співрозмовники не повинні забувати  
про загальну конфігурацію споруди;  
так досвідчений каменярь ставить свою кладку.  
А.Моруа (французький письменник)*

\* *Діалог* – це саморозкриття, розуміння й пізнання слабких і сильних сторін співрозмовників, звернення до колективної мудрості. К.Ліндал називає такі основні принципи, які дозволяють усвідомлено й помірковано проводити бесіду:

---

<sup>1</sup> Радевич-Винницький Я.Я. Етикет і культура спілкування. – К., 2008. – С. 252-253.

1. нічого не припускайте коли слухаєте, просто намагайтеся почути і зрозуміти;
2. говоріть у властивій вам манері, спираючись на власний досвід і переконання;
3. не висловлюйте категоричних суджень, які закривають, а не продовжують спілкування;
4. дотримуйтесь рівноправної манери ведення діалогу і поважайте право іншого на власну думку;
5. намагайтеся зрозуміти або почути нові ідеї та свіжі думки;
6. ставте питання, які допоможуть вам краще осмислити почуте, уникайте фраз “А не думаєте ви, що... ”;
7. дотримуйтесь конфіденційності й не провокуйте появу пліток;
8. робіть паузи для осмислення інформації;
9. не перебивайте один одного, поки не завершили думку.

✓ **Ознайомившись із висловлюванням, сформулюйте свої поради щодо уміння проводити бесіду.**

*В розмові визначається особистість. Жодне з людських занять не вимагає більшої розсудливості, хоча в житті немає нічого звичайнішого – тут можна все втратити і все виграти. Дехто вважає мистецтвом бесіди повну її природність. Та це годиться лише між близькими друзями, а бесіда з людиною шанобливою повинна бути змістовною, виявляти твій зміст. Не виставляй себе цензором чужих слів і виразів, тим більше не чіпляйся до думок і суджень, бо тебе будуть уникати. Розсудливість у бесіді важливіша, ніж красномовство. (Б. Грасіан)*

### **ТЕСТ: "Чи вмієте Ви проводити ділове обговорення?"**

Тест допоможе проаналізувати Вашу поведінку під час ділової наради, бесіди, визначити стиль поведінки. Слід мати на увазі, що кожний із цих стилів залежить від конкретної ситуації. В одних випадках успіх приносить авторитарна поведінка, що не припускає заперечень, в інших – тактовна, гнучка поведінка. Але все-таки авторитарне ведення наради потрібно віднести до небажаних винятків, особливо якщо з його учасниками доведеться працювати й надалі.

Потрібно відповісти на питання, запишіть оцінки в балах (від 1 до 5):

- 1 - "ні", "так не буває";
  - 2 - "ні, як правило, так не буває";
  - 3 - невизначена оцінка;
  - 4 - "так, як правило, так буває";
  - 5 - "так, як завжди".
1. Даю підлеглим потрібні доручення навіть у тому випадку, якщо є небезпека, що при їхньому невиконанні будуть критикувати мене.
  2. У мене завжди багато ідей та планів.
  3. Прислухаюся до зауважень інших.
  4. В основному мені вдається навести логічно правильні аргументи під час обговорення.
  5. Спрямовую співробітників на те, щоб вони вирішили свої завдання самостійно.
  6. Якщо мене критикують, то захищаюся, незважаючи ні на що.
  7. Коли інші наводять свої докази, завжди прислухаюся.
  8. Для того, щоб провести якийсь захід, мені доводиться будувати плани заздалегідь.
  9. Свої помилки, як правило, визнаю.
  10. Пропоную альтернативи до пропозицій інших.
  11. Захищаю тих, у кого є труднощі.
  12. Висловлюю свої думки з максимальною переконливістю.
  13. Мій ентузіазм заразливий.
  14. Беру до уваги точку зору інших і намагаюся включити в проект рішення.
  15. Звичайно наполягаю на своїй точці зору та гіпотезах.
  16. З розумінням вислуховую навіть агресивно висловлювані контр-аргументи.
  17. Зрозуміло висловлюю свої погляди.
  18. Завжди визнаю те, що не все знаю.
  19. Енергійно захищаю свої погляди.
  20. Намагаюся розвивати чужі думки так, начебто вони були моїми.
  21. Завжди обмірковую, що могли б відповісти інші, і шукаю контр-аргументи.
  22. Допмагаю іншим порадою, як організувати свою працю.
  23. Захоплююся своїми проектами, звичайно, не турбуюся про чужу роботу.
  24. Прислухаюся і до тих, хто має точку зору, відмінну від моєї.

25. Якщо хтось не згодний з моїм проектом, то не здаюся, а шукаю нові шляхи, як переконати іншого.
26. Використовую всі засоби, щоб змусити погодитися зі мною.
27. Відкрито говорю про свої плани, побоювання й особисті труднощі.
28. Завжди знаходжу, як полегшити іншим підтримати мої проекти.
29. Розумію почуття інших людей.
30. Більше говорю про власні думки, ніж вислуховую інші.
31. Перш ніж захищатися, завжди вислуховую критику.
32. Викладаю свої думки системно.
33. Допмагаю іншим дотримуватися слова.
34. Уважно стежу за протиріччями в чужих міркуваннях.
35. Змінюю точку зору для того, щоб показати іншим, що стежу за ходом їхніх думок.
36. Як правило, нікого не перебиваю.
37. Не роблю вигляду, що впевнений у своїй точці зору, якщо це не так.
38. Витрачаю багато енергії на те, щоб переконати інших, як їм потрібно правильно працювати.
39. Виступаю емоційно, щоб надихнути людей на роботу.
40. Прагну, щоб при підведенні підсумків були активні і ті, хто рідко просить слова.

Підсумуйте бали, отримані при відповідях на твердження: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, і позначте суму літерою **A (20-100 балів)**. Потім складіть бали, отримані при відповідях на твердження 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, і позначте суму літерою **B (20-100 балів)**.

*Сума A принаймні на 10 балів перевищує суму B* – Ви гарний дипломат, прагнете врахувати думки інших і переконатися в тому, що Ваші ідеї збігаються з думками співробітників. При цьому неминучі компроміси, зате в учасників наради з'являється переконання, що їхня думка Вам як керівникові наради небайдужа.

*Сума B, яка, мінімум на 10 балів, вище від A* – Ви ведете нараду авторитарно, не звертаючи уваги на думку інших. Ви не домагаєтеся загальної згоди і не прагнете зробити вирішення загальною справою, однак управління міцно тримаєте у своїх руках.

*Обидві суми відрізняються менш ніж на 10 балів* – Ваша

поведінка може бути як дипломатичною, так і авторитарною залежно від обставин.

\*\*\* Багато дослідників особливостей діалогічного мовлення зауважують явище т. зв. “**метамови**” або прихованого змісту абсолютно зрозумілого, відповідно інтонаційно оформленого простого висловлювання. Наприклад:

- | фраза   | може означати  |
|---|--|
| - робота з великим потенціалом  | - багато важкої роботи   |
| - я бачу, як вас хвилюють проблеми колективу  | - вам слід було би більше уваги приділяти колективу  |
| - всі чудово розуміють, як важко вам справлятися з новими обов'язками   | - чого ти за це взявся, якщо не можеш зробити; визнай, що тобі це не під силу                |
| - я ціню ваші зауваження, але зі всією повагою до вас, не можу з ними погодитися  | - що ви верзете, я ніколи цього не зроблю і т. д.  |
| - ви повинні, мусите це зробити   | - зроби так, як я хочу   |
| - я не вважаю, що ви повинні зробити це   | - зроби це   |
| - я не повинна вам цього говорити... тільки нікому про це не кажіть, я не хочу зайвих пліток  | - розкажіть що-небудь цікавеньке, я обожду плітки  |
| - зрозумійте мене правильно   | - вам не сподобається те, що я скажу, але мені все одно                                      |
| - справа не у грошах, а у принципі  | - справа переважно в грошах  |
| - на мою скромну думку, якщо ви запитаете мене; це надто сміливо з мого боку, але я не згоден..., можливо, це не моя справа, але... | - страх відкрито заявити про свою позицію, висловити своє Я, підкреслення власної значущості |
| - чому би нам якось не пообідати  | - сподіваюсь, спільного обіду не буде  |
| - я не надто далеко зайшов  | - так, я зайшов задалеко, але я ще скажу   |
| - я сказав щось не так?   | - я знаю, що я сказав  |
| - закінчимо розмову, тему   | - я більше не контролюю  |



закрито, я вже наслухався... ситуацію  
- ну що скажеш в такий момент... - я б краще нічого не казав

Якщо ви чітко відчуєте двозначність у фразях вашого співрозмовника, варто навчитися стримано відпаровувати ці звороти. Адже саме таке мовлення, на думку фахівців, допомагає пом'якшити удари повсякденного спілкування, випустити емоції, не спричиняючи відкритої агресії чи смертельної образи.

✓ **Наведіть приклади подібних фраз з вашого повсякденного спілкування.**

Іншим типовим прикладом щоденної метамови є:

фрази (слова-паразити)<sup>1</sup>, які гальмують, вульгаризують процес мовлення, зокрема: *розумієте, ну* – вказують на брак слів, щоб передати свою думку; відсутність вишуканої шанобливості; спонукання співрозмовника самому домислити те, що мається на увазі; *ну, е-е-е* – свого роду вибачення за неможливість точно висловитися, інтенсивне думання чи навпаки різке переключення уваги;

*“між іншим”, “до речі”, “поки я не забуду”, “я тут ось що подумав”* маскують важливість, основний зміст введеного ними повідомлення;

*“насправді”, “правду кажучи”, “якщо бути відвертим”* вказують на удавану чесність, щирість і правдивість співрозмовника;

*“лише”, “всього лише”, “тільки”* покликані заохотити співрозмовника, підкресливши змістовий мінімум чогось, що насправді таким може і не виявитися; применшують почуття провини чи вказують на небажання відповідати за свої вчинки;

*“що ж, я намагався”* виражає тотальний сумнів у своїх можливостях;

*“спробую”, “зроблю все, що зможу”* говорять люди, які звикли до поразок або не хочуть відкрито висловлювати відмову;

*“я просто хотів допомогти”* вказує на пліткарів та інтриганів, які у все пхають свого носа;

*“ми спробуємо”, “ми докладемо усіх зусиль”, “подивимось, що можна зробити”* – фрази з арсеналу керівного складу, які означають бажання чим швидше позбутися відвідувачів;

---

<sup>1</sup> Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – С-Пб., 2000. – С. 5-26

*“так, але”* (синонім до *“однак”*, *“все ж”*) імітують згоду або передають ухиляння від однозначної конкретної відповіді;

вираз *“повірте мені”* за переконливістю обернено пропорційний до ступеню оманливості подальших слів;

*“звичайно”*, *“звісно”*, *“певна річ”*, *“зрозуміло”* можуть мати такі значення: сарказм, присипляння уваги, ввічливість, налаштування співрозмовника на абсолютне сприйняття того, що ви сказали (*“Зрозуміло, я розраховую на вашу допомогу”*) або прояв зворотної переконливості (*“Зрозуміло, ви самі визначите термін”*);

*“що Ви думаєте про...”* спрямована на розвиток діалогу та подальше висловлювання своєї думки;

фрази *“Ви так не думаєте?”*, *“відчуваєте?”*, *“чи не так?”*, *“Ви можете бути впевнені”*, *“без сумніву”* виражають намір підвести вас до потрібних для співрозмовника думок чи дій;

*“чому би нам не...”*, *“а якщо ми...”* передають невизначену умовність і спонукають співрозмовника до відмови;

*“я скажу тобі... чому б нам не зробити так...”* означає ввічливу відмову від зробленої пропозиції;

*“може вам буде цікаво довідатися”* вказує на відчуття переваги, вищості, більшої обізнаності.

✓ **Зверніть увагу на стандартні фрази, якими найчастіше послуговуєтеся ви і ваше оточення. Спробуйте замінити їх такими, які б покращили якість спілкування.**

✎ Якщо ви хочете бути цікавим співрозмовником і у бідь-якій ситуації уміти підтримувати бесіду, можна використати Інтернет-ресурси (як-от, [www.newsru.ua](http://www.newsru.ua) – новини) з пошуковими фразами *“вчені/науковці дослідили/відкрили/довели”*. Результатом пошуку будуть невеликі інформаційні повідомлення, які містять нановіші відкриття у різних галузях знань, і, що також може бути корисним для проведення бесіди, вказівку на час. Навіть прочитавши лише анонс з кількох речень, ви зможете оперувати кількома фактами, якими легко зацікавити співрозмовника й викликати у нього інтерес до себе або створити враження інтелектуальної начитаної цікавої особистості. Ось, наприклад:

- 24.06.2011 Вчені довели існування ангелів-охоронців<sup>1</sup>. Учених давно зацікавив той факт, що всі без виключення катастрофи супроводжує дивний феномен: знаходяться ті, хто уникнув трагедії. Йдеться не про тих, хто дивом вижив, а про тих, хто повинен був стати учасником трагедії, але з якихось причин не потрапив у гущавину подій. Релігія говорить, що це ангел-охоронець не підпустив до біди.

А математики вирішили наблизитися до розгадки за допомогою банальної статистики. Виявилось, що поїзди, які попали в аварію, були заповнені всього на 61% від максимальної кількості пасажирів. У благополучні поїздки вирушали 76% пасажирів. Російські математики звернулися до авіації – тут, інакше не скажеш, простежується втручання ангела-охоронця: від рейсів, що закінчилися катастрофою, відмовляються на 18% більше пасажирів, ніж від тих, що вдало закінчилися.

- Нейробіологи та психологи з Університету Меріленда (США) опублікували в спеціалізованому виданні Journal of Neuroscience результати дослідження, метою якого було отримання відповіді на питання: “Чому жінки говорять більше, ніж чоловіки?”.

Як повідомляє NEWSru.co.il, британське видання Daily Telegraph, що знайомить своїх читачів з висновками науковців, нагадує: раніше, в ході іншого дослідження, було встановлено, що жінки, в середньому, вимовляють близько 20 тисяч слів на день, натомість чоловіки – менш як 7 тисяч. Американські дослідники дійшли висновку: балакучість прекрасної статі пояснюється тим, що в мозку жінки більше білка Foxp2 (або “мовного білка”). Були також проведені дослідження, під час яких спостерігалися десять дітей у віці 3-5 років. У дівчаток вміст білка Foxp2 виявилося на 30% більше, ніж у хлопчиків. Причому, якщо серед людей цього білка більше у жінок, то серед щурів – його більше у самців.

Раніше повідомлялося, що американські дослідники виявили, що першими навчилися розмовляти риби<sup>2</sup>.

- Британські науковці прийшли до висновку, що, коли мова йде про ряд критеріїв, включаючи відданість та здатність до виховання, собаки

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.osvita.org.ua/news/58445.html>

<sup>2</sup> <http://newsru.ua/world/21feb2013/boltlivost.html>

мають перевагу над своїми котячими супротивниками, пише The Daily Telegraph з посиланням на New Scientist<sup>1</sup>.

- Французькі і японські науковці довели, що цибуля омолоджує організм та сприяє розвитку інтелектуальних здібностей.
- Наука: Вчені довели безрезультатність IQ-тестів.
- Науковці довели – людина почувається найщасливішою, коли вона вдома. Таке відкриття вчені з Кембриджського університету здійснили за допомогою мобільного телефону.
- Існування дитячого погляду на світ довели науково. Діти у віці до 13 років сприймають зображення предметів навколишнього світу інакше, ніж дорослі.
- Вчені довели, що дивитися телевизор у темряві шкідливо – Експеримент, проведений фахівцями з Політехнічного інституту Ренсслера (Нью-Йорк) ...
- 13 вересня 2006 – Науковці довели, що миші не люблять сир.
- 23.04.09 Науковці довели, що риби страждають на “морську хворобу”.
- 13 серп. 2010 – Французькі дослідники науково обґрунтували необхідність охолоджувати шампанське перед вживанням.
- 9 лист. 2011 – Науковці довели, що зубна паста від карієсу шкодить зубам. Німецькі стоматологи та фізики спростували міф про ...
- 5 груд. 2011 – Науковці довели, що плітки дуже корисні для здоров’я – вони підвищують рівень позитивних гормонів, позбавляють стресу й тривоги.
- 25 груд. 2011 – Науковці з Італії заявили, що зображення на Туринській плащаниці – результат надприродного події.
- 16 січ. 2011 – Дослідники з університету Нью-Йорка провели експеримент з добровольцями обох статей і довели, що кохання може бути вічним.
- 2 бер. 2011 – Науковці довели, що люди із повним сечовим міхуром здатні краще себе контролювати та робити більш виважений вибір.
- 30 серп. 2011 – Науковці довели користь шоколаду для організму людини.

---

<sup>1</sup> <http://life.pravda.com.ua/person/2009/12/11/35269/>

- 7 бер. 2012 – Науковці довели, що сміх у чоловіків має агресивний характер.
- 29 лют. 2012 – Науковці довели залежність від їжі: ласуни – типові наркомани. Регулярне споживання жирних та солодких страв викликає зміни в мозку ...
- 26 серп. 2012 – Ізраїльські нейрофізіологи з’ясували, що люди здатні запам’ятовувати інформацію під час сну.
- 16 лист. 2012 – Науковці з Університету Джорджії (США) довели, що цукор допомагає самоконтролю.
- 11 жовт. 2012 – Британські вчені провели ряд експериментів, після яких визначили, що книги – найкращі ліки від стресу.
- 10 лист. 2012 – Теорії наукової фантастики помалу стають надбанням науки. Учені Оксфордського університету довели, що паралельні світи дійсно існують.
- 11 жовт. 2012 – Новини науки. Гіпотеза про можливість клонування динозаврів з викопних останків є неспроможною.
- 12 вересня 2012 – Американські науковці за допомогою даних, зібраних орбітальним зондом MRO, вперше одержали докази того, що на Марсі йдуть снігопади із замерзлої вуглекислоти – “сухого льоду”.
- 11 серпня 2012 р. – Американські вчені констатували: усмішка дійсно допомагає справитися з труднощами.
- 1 бер. 2013 – За добро віддячать добром – це довели вчені з Університету Британської ...
- 18 січ. 2013 – Науковці Інституту екології людини довели, що 19 січня енергетика води досягає максимуму внаслідок якогось непізаного ...
- 10 лют. 2013 – Вчені довели, що динозаври вимерли через падіння астероїда ...
- 01-2013. Американські вчені довели: вічне кохання існує. Вічне кохання – існує. Такого висновку дійшли вчені із Нью-Йоркського ...
- 25 лют. 2013 – Британські науковці довели, що носіння вусів і бороди вкрай корисне для чоловічого здоров’я.

**✓ Спробуйте побудувати невеликий діалог, використовуючи наведені фрагменти для початку, підтримки бесіди, зацікавлення співрозмовника.**

✓ Розгорніть власне висловлювання на основі одного з наведених інфоблоків.

## МЕТОД “МОЗКОВОГО ШТУРМУ”

До нього вдаються, коли виникає необхідність знайти нові, нетипові рішення й ідеї, звільнені від стереотипів та інерції щоденного мислення.

Його проводить досвідчений працівник (керівник), який на правах голови формулює нову тему, актуалізує її й стимулює присутніх (група до 12 чоловік) висловлювати свої спонтанні думки й коментувати їх, загалом веде й контролює хід такої бесіди, формулює остаточні рішення.

Окрема особа фіксує висловлені ідеї, які згодом додатково обговорюються й з-посеред них вибирають найдоцільнішу(-і). Таким чином, спираючись на досвід учасників такої наради, можна швидко визначати необхідні ефективні дії у нових, непередбачуваних обставинах.

Щоб робота за цим методом була найбільш ефективною, слід звернути увагу на такі поради і правила:

- обговорювати лише одну проблему;
- не перебільшувати кількість учасників наради;
- дозволити їм сісти рівноправно (коло, півколо, оберненість один до одного);
- уміти дотримуватися правил діалогічного мовлення;
- точно формулювати думки;
- з повагою ставитися до будь-якої, навіть на перший погляд, безглуздої ідеї;
- не висловлювати вербальних чи невербальних критичних зауважень.

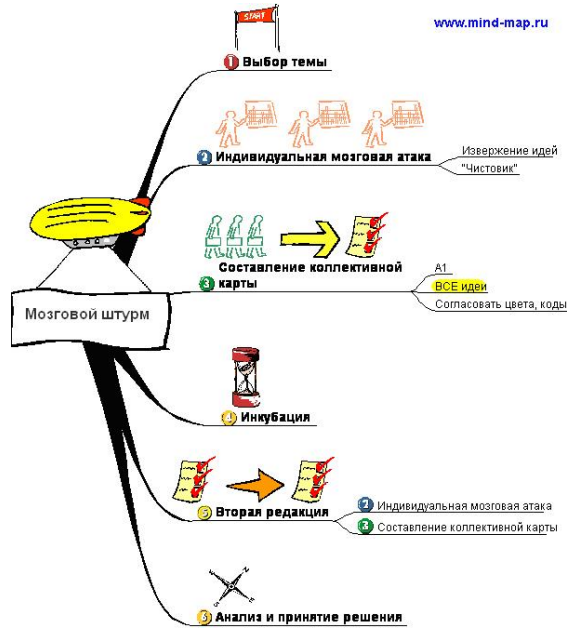
Для більш інтенсивної генерації ідей можна використовувати такі прийоми: інверсія (зроби навпаки), аналогія (зроби так, як було зроблено для іншого рішення), фантазія (зроби дещо фантастичне), подорож у часі (як було колись і як може бути через ... років), переміщення (в іншій країні, іншому регіоні), зміна ролі (що б ви робили, якби були...), зміна характерних якостей (стать, національна приналежність, вага тощо), ефект

Медиці (запозичення ідей з інших галузей), аналіз протилежних міркувань.

Для формулювання і розвитку індивідуальних чи колективних ідей зручно використовувати метод інтелект-карти<sup>1</sup> (або ментальна карта). Інтелект-карти краще сприймаються, ніж звичні списки, графіки, таблиці, тексти тому що краще відповідають структурі людського мислення – асоціативного, ієрархічного та візуального. Такі карти легко створювати самостійно – на листку чистого паперу в центрі розташовуємо запис нашої проблеми, а від нього відводимо кілька стрілок. Кожна стрілка закінчується новим поняттям, тезою, визначенням, які складають структуру нашого вихідного поняття. Тепер кожному новий тезу треба також забезпечити графічним зображенням. Між тезами встановлюємо логічні зв'язки (теж стрілками, але іншими – пунктирними або іншого кольору). Зв'язки теж можна графічно прокоментувати. Від нових тез також йдуть стрілки до дрібніших понять, і так заповнюється весь лист.



<sup>1</sup> Див.: книга автора методу Бьюзена Т. Супермышление. Интеллект – карты. Практическое руководство (2010); електронні ресурси зі словами пошуку: карти розуму, ментальні карти, інтелект-карти. Безкоштовний (в бета-версії) веб-сервіс для створення ментальних карт, організації мозгового штурму – SpiderScribe.net



✓ Пригадайте ситуації використання цього методу у вашій практичній діяльності.

✓ Змодельуйте ситуацію, коли за допомогою методу “мозкового штурму” виробляється алгоритм необхідних дій.

◀▶ Створіть свою ментальну карту на довільну тему з культури ділового спілкування.

\*\*\*\* Ознайомтеся з матеріалом і змодельуйте свою міні-бесіду з уявною дитиною.

### ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ БЕСІДИ З ДІТЬМИ В ЗАГРОЗЛИВИХ СИТУАЦІЯХ<sup>1</sup>

Дорослі, намагаючись обговорити з дитиною небезпечну ситуацію, в яку вони потрапили або могли б потрапити, часто

<sup>1</sup> Надзвичайна ситуація. – 2007. – № 6. – С. 58-59.



згадують все, що завгодно, крім необхідного. Психологи виділили типи традиційних висловлювань – справжніх перешкод на шляху до активного слухання дитини. Це в подальшому може призвести до неадекватного сприйняття небезпечної ситуації, спотворення образу небезпеки, некоректного прийняття рішення в разі загрози, нівелювання особистості дитини, невизнання права на помилки. І все це через оцінки дорослими минулого досвіду потрапляння в небезпечні ситуації. Такими типовими автоматичними реакціями-відповідями дорослих переважно є наступні:

1. Накази, команди: *Зараз же перестань плакати!, Замовкни!, Щоб я більше цього не бачив..!, Не вигадуй!, Ану зараз же відповідай, що трапилось!* – у таких категоричних фразах дитина чує небажання дорослих розібратися в проблемі. Подібні слова викликають почуття безправ'я, покинутості в біді. У відповідь діти бурчать, ображаються, виявляють впертість та спротив.

2. Попередження, застереження, погрози, які містять фрази: *Ще раз таке станеться – закрутимо гайки!, Якщо не перестанеш плакати, візьму ремінь!, Дивись, якби не стало гірше!* Погрози не мають сенсу, якщо у дитини неприємне переживання, стрес. Вони лише заганяють її в глухий кут. Тим більше, що при частому повторенні діти до них звикають і перестають на них реагувати.

3. Читання моралі, повчання, проповіді: *Ти повинен був вести себе як гідна людина, Кожна людина зобов'язана допомогти в такій-то ситуації, Ти мусиш поважати дорослих.* Зазвичай діти з таких фраз не дізнаються нічого нового. Вони відчують тиск зовнішнього авторитету, вину, нудьгу. Чи значить це, що з дітьми не слід вести бесіду про моральні норми, правила поведінки? Зовсім ні. Однак це слід робити лише в спокійні хвилини, а не в стресових умовах. У даній ситуації це виглядає як “підливання оливи у вогонь”.

4. Поради, готові рішення: *Я б на твоєму місці зробив би те й те, По-моєму, треба піти вибачитись, А ти візьми й скажи..., Коли я був на твоєму місці...* Коли ми щось

радимо дитині, ми ніби повідомляємо їй, що вона ще недостатньо доросла і недосвідчена, а дорослі розумніші за неї, все знають наперед. Така позиція дратує дітей, а головне – не залишає бажання розповісти про те, що сталося. Часто діти самі приходять до того, що ми їм намагалися порадити. Самостійне прийняття рішення, переживання події як здобуття власного досвіду – це їх шлях до самостійності. Важливо дати дітям таку можливість, хоча це складніше, ніж дати пораду.

5. Докази, логічні докази, нотації, “лекції”: *Скільки разів тобі говорили. Без кінця відволікаєшся, от і робиш помилки, Пора б уже знати!* У кращому випадку діти перестають чути дорослих, виникає, так звана, “психологічна глухота” або “смысловий бар’єр”.

6. Критика, догани, обвинувачення: *Завжди ти...!, Дарма на тебе понадіялися, Знову все зробив не так!* Подібні фрази викликають у дитини або активний захист – агресію, розлючення, заперечення, або розчарування, пригніченість, засмучення. В результаті у дитини формується низька самооцінка, вона думає, що погана, безнадійна, безвольова, невдаха. Це може привести до того, що дитина, опинившись у небезпечній ситуації, буде схильна виявляти у своїх діях невиправданий ризик, “геройство”. Врятувати становище допоможе намагання дорослих звертати увагу не лише на негативні, а й позитивні сторони дитячої поведінки.

7. Похвала: *Молодець, ти просто герой!, Ти у нас самий сміливий!, Ти такий хоробрий, будь-які гори здолаєш.* Важливо розуміти тонку межу між похвалою і заохоченням. У похвалі завжди є елемент оцінки. Дитина незабаром починає розуміти, що там, де похвала, там буде й догана. Також вона може стати залежною від похвали, чекати на неї, шукати її. Краще за все на успіхи чи вірну поведінку дитини реагувати, використовуючи займенники “я”, “мені”, замість “ти”. Наприклад, “я радий”, “мені сподобалось”.

8. Обзивання, висміювання: *Ну ти дубина!, Плакса-вакса!, Незграба!* Подібні слова – найкращий спосіб відштовхнути від себе дитину. Як правило, в таких випадках діти ображаються й захищаються, втрачаючи довіру до лідера, авторитета, батьків.

9. Здогадування, інтерпретації: *Я знаю, це все через те, що..., Я все бачу, що ти мене обманюєш, Я бачу тебе наскрізь.* Такий тип реакції на підозру, що дитині загрожувала небезпека, викликає бажання вийти з контакту, в той час, як дорослому потрібна інформація. В дитини з'являється лише захисна реакція й агресія.

10. Розпитування, розслідування: *Ні, ти все-таки розкажи, що сталося, Чому ти мовчиш?, Що ж все-таки трапилось? Я все одно про все довідаюсь...* Утриматись від питань у розмові важко. І все ж треба намагатись замінити питальні речення на стверджувальні. У питанні чується холодна допитливість, у ствердженні – розуміння й розрада.

11. Співчуття на словах, умовляння, заспокоєння: *Заспокойся, Не звертай увагу, Все буде добре...* – ці фрази відображають зневажання проблем, заперечення, знецінення переживань. Інколи краще просто обійняти дитину і помовчати.

12. Втеча від розмови: *Відійди!, Не до тебе!, Завжди ти зі своїми скаргами.* Почуття гумору також нівелює проблему, але залишає її зміст.

Такий довгий список невдалих висловлювань викликає питання: “Якщо так не можна реагувати, тоді як можна?” Тут постає необхідність оволодіння навичками активного слухання. Цей спосіб проведення бесіди донедавна був незвичним для нашої культури, але все більше завойовує популярність, оскільки дає відчутні результати. А саме:

- зникає або сильно послаблюється негативне переживання дитини після небезпечних подій (як мінімум на 60%);

- дитина, впевнившись, що дорослий слухає, починає розвивати тему розмови, підвищуючи значиму для дорослого інформативність бесіди, зокрема, про зміст небезпеки, поведінку дитини, її вчинки;

- дитина сама просувається у вирішенні проблеми, створюючи об'єктивний образ небезпеки й моделюючи конструктивне рішення.

**\*\*\*\*\* Ознайомтеся із порадами Г.Стахів щодо загальних правил мовленнєвого етикету. Дослідниця, суголосно з іншими авторами, радить:**

1. Коли все товариство говорить однією мовою, неввічливо говорити з кимось іншою. Не слід також відділятися від товариства з метою організувати окрему компанію.

2. Не дивіться замріяно у вікно, коли з кимось розмовляєте, не читайте, не грайтеся якоюсь річчю, не вивчайте стелю, не розмовляйте з сусідом. Варто дивитися співрозмовнику в очі, а не розгубленим блукаючим поглядом повз нього.

3. У присутності третьої особи, яку не хочуть вводити у бесіду, не варто вживати таємничих і двозначних виразів, краще поміняти тему розмови.

4. Невиховано розмовляти з далекої відстані – через весь стіл, через коридор, з нижнього поверху звертатися до того, хто перебуває на верхньому, через вулицю чи з вікна на вулицю тощо. Не варто й підходити так близько, щоб відчувати дихання іншого.

5. Важливі виробничі питання не можна обговорювати на сходах чи в коридорі; компліменти одній пані не слід робити в присутності іншої; приватну інформацію не можна передавати через третіх осіб.

6. Говоріть так, щоб Ваша розмова була приємна кожному.

7. Будьте уважними, ввічливими та доброзичливими до співрозмовника.

8. Говоріть про те, що може бути цікавим для інших.

9. При спілкуванні беріть до уваги вік, стать, характер, настрої людини.

10. Вживайте слова ввічливості та доброзичливості: “будь ласка”, “прошу вибачити”, “дуже вдячний”, “дякую”, “не хвилюйтеся”, “на жаль”, “будьте ласкаві”, “широ дякую”, “радий Вас бачити”.

11. Приховуйте під час розмови поганого настрою.

12. Не розмовляйте без потреби дуже голосно.

13. Не перебивайте того, хто говорить, почекайте, поки він закінчить. При потребі попросіть вибачення.

14. Не встрявайте у розмову старших. Почекайте, поки вони звернуться до вас.

15. Не встрявайте у розмови незнайомих людей.

16. Не вживайте слів, значення яких не розумієте.

17. Не вживайте без потреби іншомовних слів, якщо їх можна замінити словами рідної мови.

18. Не вживайте брутальних, лайливих, перекручених слів. Цим принижуйте себе і робите неприємне присутнім.

19. Не говоріть про присутніх “він” або “вона”, це неввічливо, називайте їх на ім’я.

20. Не відповідайте на запитання запитанням. Це образливо для співрозмовника.

21. Не повторюйте запитання. Якщо не зрозуміли чи недочули його, вибачтесь і попросіть повторити запитання.

22. Розмовляючи, не хапайте співрозмовника, тим більше незнайому людину, за рукав, не смикайте його за гудзики, не ляскайте його по плечу: привертайте увагу словами, а не рухами.

23. Не смійтеся надто голосно.

24. Не смійтеся вдавано, якщо не смішно, не робіть здивований вигляд, якщо Ви не здивовані. Поводьтеся природно, бо все фальшиве справляє неприємне враження

25. Коли хочете сказати комусь щось по секрету, не шепочіть це в присутності інших; вони можуть подумати, що Ви говорите щось погане про них. Перенесіть розмову на той час, коли будете вдвох.

26. Не зловживайте жестами. Старайтеся думки висловлювати словами.

27. Спілкуйтеся так, щоб співрозмовник завжди відчував, що Ви ставитеся до нього доброзичливо і шанобливо<sup>1</sup>.

### **ТЕСТ: “Чи вмієте Ви вести ділову бесіду?”**

*Дайте відповідь "так" або "ні" на запитання:*

1. Чи буває з Вами так, що Вас не задовольняють реакції людей, з якими Ви зустрічаєтесь уперше?
2. Чи маєте звичку договорювати фрази, які розпочав Ваш співбесідник, оскільки він говорить дуже повільно?
3. Чи часто Ви нарікаєте, що Вам не дають необхідне для того, щоб успішно закінчити доручену Вам роботу?

---

<sup>1</sup> Стахів М. Український комунікативний етикет. – К., 2008. – С. 136-139.

4. Коли критикують думку, яку Ви поділяєте, або колектив, в якому Ви працюєте, то чи заперечуєте Ви або чи виникає у Вас подібне бажання?
5. Чи здатні Ви передбачити, чим Ви будете займатися в найближчі 6 місяців?
6. Якщо Ви потрапляєте на нараду, де присутні незнайомі Вам люди, то чи намагаєтесь Ви приховати свою власну думку з питань, що обговорюються?
7. Чи вважаєте, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Чи говорять про Вас, що Ви вперті і твердочолі?
9. Чи вважаєте, що на переговорах завжди треба вимагати вдвічі більше того, що Ви хочете отримати в кінцевому рахунку?
10. Чи важко Вам приховати свій поганий настрій?
11. Чи вважаєте за потрібне заперечити по всіх пунктах тому, хто висловив протилежну думку?
12. Чи неприємна для Вас часта зміна видів діяльності?
13. Чи зайняли Ви ту посаду, про яку мріяли?
14. Чи вважаєте Ви припустимим користуватися слабкостями
15. інших заради досягнення своєї мети?
16. Чи переконані Ви, що можете легко віднайти аргументи, здатні
17. переконати інших у Вашій правоті?
18. Чи старанно Ви готуетесь до зустрічей і нарад, в яких Вам потрібно взяти участь?

Запишіть собі по одному балу за кожну відповідь, що співпала з наведеними нижче відповідями: 1-ні; 2-ні; 3-ні; 4-ні; 5-так; 6-ні; 7-ні; 8-так; 9-ні; 10-так; 11-ні; 12-так; 13-ні; 14-ні; 15-ні; 16-ні.

### **ТЕСТ: "Чи вмієте Ви впливати на інших?"**

Дайте відповідь "так" чи "ні" на наступні питання:

1. Чи здатні Ви уявити себе в ролі актора або політичного діяча?
2. Чи дратують Вас люди, які одягаються і поведуть себе екстравагантнo?
3. Чи здатні Ви розмовляти з іншою людиною на тему своїх інтимних переживань?
4. Чи негайно Ви реагуєте, коли помічаєте найменші ознаки неввічливого ставлення до своєї особи?
5. Чи псується у Вас настрій, коли хтось досягає успіхів у тій

- галузі, яку Ви вважаєте для себе найважливішою?
6. Чи любите Ви робити щось дуже складне, щоб продемонструвати оточуючим свої незвичайні можливості?
  7. Чи могли б Ви пожертвувати всім, щоб домогтися у своїй справі видатного результату?
  8. Чи любите Ви вести розмірений спосіб життя з суворим розпорядком усіх справ і навіть розваг?
  9. Чи прагнете Ви до того, щоб коло Ваших друзів було незмінним?
  10. Чи любите Ви міняти обстановку у себе дома або переставляти меблі?
  11. Чи любите Ви випробовувати нові способи вирішення старих завдань?
  12. Чи любите Ви дражнити надто самовпевнених і зарозумілих людей?
  13. Чи любите Ви доводити, що Ваш начальник або хтось вельми авторитетний у чомусь не має рації?

#### *Результати:*

35-65 балів. Ви людина, яка володіє прекрасними передумовами, щоб ефективно впливати на інших, міняти їх моделі поведінки, вчити, керувати, наставляти на шлях істинний. У подібних ситуаціях Ви звичайно почуваетесь як риба у воді. Ви переконані, що людина не повинна замикатися в собі, цуратися людей і думати лише про себе. Вона повинна робити щось для інших, керувати ними, вказувати їм на помилки, вчити їх, щоб вони краще почувалися в оточуючій дійсності. Тих же, кому не подобається такий стиль відносин, на Вашу думку, не слід милувати. Ви наділені даром переконувати оточуючих у своїй правоті. Однак Вам треба бути дуже обережним, щоб Ваша позиція не стала надто агресивною. В цьому випадку Ви легко можете перетворитися у фанатика або тирана.

30 і менше балів. На жаль, хоча Ви часто маєте рацію, переконати в цьому оточуючих Вам вдається далеко не завжди. Ви вважаєте, що Ваше життя і життя оточуючих повинні підкорятися суворій дисципліні, здоровому глузду і гарним манерам і його плин повинен бути цілком передбачуваним. Ви не любите щось робити “через силу”. При цьому Ви часто буваєте надто стриманим, не досягаючи через це бажаної мети, а часто Вас і розуміють неправильно.

### ПИТАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ

1. Як правильно готуватися до бесіди?
2. Які види бесід ви знаєте?
3. Назвіть основні етапи ділової бесіди.
4. Чим нарада відрізняється від зборів?
5. Охарактеризуйте метод “мозкового штурму” під час ділової бесіди.

## МИСТЕЦТВО СЛУХАННЯ

Дослідження процесів комунікації свідчать, що 45% часу активного дня займає слухання (і 75% цього часу ми втрачаємо через неухважність, зайнятість чи забудькуватість), тоді як 32% – мовлення, 15% – читання, 11% – писання. Тобто у повсякденному житті людина більше слухає, ніж говорить. Оскільки доведено, що за хвилину ми говоримо приблизно 125 слів, а можемо сприйняти 400, то зрозуміло, що слухання часто переривається власними думками й стає фрагментарним.

СЛУХАННЯ – це цілеспрямована, організована діяльність людини в процесі комунікації.

Відома приказка “Слухав, але не почув” відображає складність цього комунікативного процесу, адже семантика дієслова *слухати* включає: слухання заради задоволення, вдумливе уважне слухання, слухання-співпереживання, критичне слухання-заперечення. Значення слова *чути* фіксує процес розуміння, адаптації та засвоєння зовнішньої інформації.

- ✓ Як ви розумієте це висловлювання?
- ✓ Що для вас означає бути уважним, добрим слухачем?

\* **Ознайомтесь з основними тезами книги Ліндал Кей “Вивчення мистецтва слухання”. Прокоментуйте прочитане.**

Рівень слухання – це індикатор зацікавленості, відтак і уміння спілкуватися.

Все, чого ми потребуємо від людей – це уміння спокійно і мудро вислухати один одного. Це уміння відкриває двері людським контактам і взаєморозумінню, воно робить нас більш



терпимими, добрішими, кращими, вчить взаємоповаги і породжує відчуття суспільної єдності.

Уміння слухати може докорінно змінити наші взаємини й світ в цілому. Уявіть, скільки часу ми б зекономили, якби могли з першого разу, без зайвих повторів, почути іншу людину!?

Що таке слухання?

1. Це наш власний вибір.
2. Це дар й водночас подарунок як нам, так і іншим від нас.
3. Це не технічний прийом заволодіти іншою особистістю, а витончена майстерність інформаційного енергообміну.

Слухання – це священнодійство.

Основні якості майстерного слухача – *уміння мовчати, споглядати й сприймати*.

Ми так звикли до шуму, що не знаємо, як поводитися у тиші. У ній нам не затишно. Вона безмежна і ми не можемо керувати нею.

Лише у тиша й мовчання дає нам розуміння того, ким ми є насправді. Рефлексивне слухання навчає нас краще розуміти самих себе, а через це – дослухатися й чути наших співбесідників.

В процесі слухання активізуються вуха, очі, увага й серце.

Слухання – це форма людської близькості, під час якої ми відмовляємося від власного “Я” на користь іншого, проявляємо співпереживання і співпричетність до буття.

Ми по-різному слухаємо людей через упередження чи систему фільтрів-ярликів, які блокують справжнє відверте спілкування.

Сила слухання ніскільки не поступається силі слова, і якість нашого слухання може змінити чиєсь життя.

**\*\* Зверніть увагу на ще декілька думок про уміння слухати.**

У будь-якій бесіді мовчання – це золото, бо ваш співрозмовник більше захоплений собою, ніж вами, і більш охоче слухає те, що говорить сам. Тому, щоб завоювати повну довіру й симпатію співрозмовника дайте йому відчути, що ви винятково уважно слухаєте його. Щоб розтопити лід байдужості й замкненості використовуйте активне слухання. Питайте себе “що він відчуває? що він хоче мені сказати?” і підтверджуйте здогади зворотними питаннями.

Зосередження уваги на співрозмовникові полегшить саме проведення бесіди, зніме напругу непорозуміння й викличе уважніше ставлення до ваших міркувань.

✓ **Наведіть приклади про особливості слухання з власного досвіду та проаналізуйте його вплив на ваше спілкування з різними категоріями слухачів.**

**\*\*\* Відтворіть ситуації, коли ви виступаєте в ролі активного слухача і використовуєте такі прийоми:**

підтвердження контакту (запрошення висловлюватися вільно і невимушено репліками типу “*Це цікаво*”, “*Так*”, “*Розумію Вас*”, “*Приємно це чути*”);

з’ясування (тобто звертання до співрозмовника за уточненнями, щоб одержати додаткові факти, судження, наприклад: „*Я Вас не зрозумів*”, „*Чи не повторите ще раз?*”, “*Що Ви маєте на увазі?*”);

перефразовування (передача чужого, тільки що вимовленого висловлення в іншій формі, як-от: “*Як я Вас зрозумів...*”, “*На Вашу думку...*”, “*Іншими словами Ви вважаєте...*”);

резюмування (підведення підсумків почутого за допомогою фраз “*Якщо узагальнити сказане Вами, то...*”, “*Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...*”).

✓ **Укладіть свої правила ефективного слухання.**

✓ **Влаштуйте радіо- чи телеіспит: прослухайте разом з ким-небудь передачу і перевірте, скільки і яку інформацію кожен запам’ятав.**

**\*\*\*\* Щоб краще усвідомити свою манеру слухати, дайте відповіді на питання з книги американського дослідника М.Берклі-Алена “Забуте мистецтво слухати” (1997). Варіанти відповідей: здебільшого, часто, іноді, майже ніколи.**

1. Чи “відключаєтеся” ви, слухаючи тих людей, з якими ви не згодні чи, яких слухати не хочете?

2. Чи зосереджуєтеся ви на сказаному навіть тоді, коли це вам не цікаво?

3. Чи припиняєте ви слухати мовця, якщо знаєте, що він збирається сказати?

4. Чи повторюєте ви почуте своїми словами?
5. Чи вислуховуєте точку зору іншої людини, навіть якщо вона розходиться з вашою?
6. Чи берете ви що-небудь від кожного співрозмовника, нехай навіть незначне?
7. Чи з'ясовуєте ви, що означають почуті вами незнайомі слова?
8. Чи готуєте ви подумки вислови, поки співрозмовник говорить?
9. Чи робите ви вигляд, що слухаєте, коли насправді зовсім не слухаєте?
10. Чи линете ви думками кудись далеко, коли з вами хтось говорить?
11. Чи сприймаєте ви повідомлення цілком, включаючи його словесне і несловесне вираження?
12. Чи визнаєте ви, що ті самі слова для різних людей значать різне?
13. Чи прислухаєтеся ви тільки до того, що хочете почути, не зважаючи на інше?
14. Чи дивитесь ви на співрозмовника?
15. Чи концентруєтеся ви більше на суті сказаного ніж на зовнішньому вигляді опонента?
16. Чи відомо вам, на які слова і вислови ви сильніше за все реагуєте емоційно?
17. Чи думаєте ви заздалегідь, якої мети збираєтеся досягти у даному акті спілкування?
18. Чи плануєте ви час, коли краще висловити свою думку?
19. Чи думаєте ви про те, як інша людина відреагує на сказане вами?
20. Чи маєте ви на увазі, з якою людиною говорите (вороже налаштованою, незацікавленою, соромливою, упертою).
21. Чи перебиваєте ви співбесідника ?
22. Чи думаєте ви іноді: “А я припускав, що він це повинен знати”?
23. Чи дозволяєте ви співрозмовнику виражати його негативне ставлення до вас, не займаючи при цьому оборонної позиції?
24. Чи займаєтеся ви регулярно вправами для удосконалювання свого уміння слухати?
25. Чи робите ви записи “на пам’ять”?
26. Чи не відволікають вас сторонні звуки і шум?

27. Чи слухаєте ви опонента, не критикуючи його і не засуджуючи?

28. Чи повторюєте ви отримані інструкції і повідомлення, щоб переконатися, що ви їх правильно зрозуміли?

### **ТЕСТ: “Чи вмієте Ви слухати?”**

Дайте відповіді на наступні десять запитань, оцінивши їх за такими параметрами:

- майже завжди – 2 бали,
  - у більшості випадків – 4 бали,
  - іноді – 6 балів,
  - зрідка – 8 балів,
  - майже ніколи – 10 балів.
1. Чи прагнете Ви “згорнути” бесіду, коли її тема Вам не цікава?
  2. Чи дратують Вас манери співрозмовника?
  3. Чи може невдалий вираз співрозмовника спровокувати Вас на різкість, грубість?
  4. Чи уникаєте Ви вступати в бесіду з невідомою чи малознайомою людиною?
  5. Чи маєте звичку перебивати співрозмовника?
  6. Чи робите вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаєте про щось інше?
  7. Чи змінюються Ваші тон, голос, вираз обличчя залежно від того, хто Ваш співрозмовник?
  8. Чи змінюєте тему розмови, якщо співрозмовник торкнувся неприємної для Вас теми?
  9. Чи виправляєте співрозмовника, якщо у його мовленні зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, вульгаризми?
  10. Чи трапляється у Вас зневажливо-менторський тон, з відтінком зневаги й іронії відносно співрозмовника?

Сума балів 62 – Ви слухач вище середнього рівня, сума балів 55 – середній слухач. Чим більше балів Ви набрали, тим кращий Ви слухач.

### **Питання для перевірки знань**

1. Яку роль у спілкуванні відіграє слухання?
2. Чому так важливо уміти слухати співрозмовника?
3. Що важливіше у спілкування – слухати чи говорити?

4. Які види слухання ви знаєте?
5. Якими фразами супроводжується активне слухання, що вони означають?

## УМІННЯ ГОВОРИТИ І СПРИЙМАТИ КРИТИКУ

### \* Прочитайте і прокоментуйте висловлювання:

*Критика – правильний кровообіг, без неї неможливо уникнути застою і хворобливих явищ. (М. Островський)*

*Критика може нас знищити; ми не можемо знищити критику, тому найкраще про неї забути. (Р. Г. де ла Серна)*

*Кожен переконаний, що інші помиляються, коли обговорюють його вчинки, але він сам не помиляється, коли осуджує дії інших. (А.Моруа)*

*Люди дуже чутливі до того, як до них ставляться; найменша критика ранив їх, особливо якщо вона попадає у хворе місце. Вони недовірливі, як норовисті коні, до яких слід наближатися обережно, погладжуючи їх боки. Дехто подібний на хворого, чия рана затягнулась, але при найменшому дотику спричинює біль.*

*(А.Моруа)*

Численні поради щодо **висловлювання критичних зауважень** містять такі аспекти:

### \*\* Загальні положення

- слід пам'ятати, що за всієї необхідності через ряд факторів (настрій, тон розмови, сам момент) критика може спричинити емоційну рану і на деякий час зробити людину психологічно й фізично непрацездатною;

- критика повинна бути конструктивною, без в'їдливих фраз і недоречних прив'язок до неактуальних справ;

- зауваження слід висловлювати наодинці, щоб не образити гідності співбесідника;

- варто не лише критикувати, але й вислухати і спробувати зрозуміти точку зору цієї людини;

- намагайтеся з'ясувати, моделювати ситуацію (можна на власному прикладі чи через абстрактну особу), а не доводити свою думку;

- розмову треба проводити спокійним тоном, починати її бажано з підкреслення позитивів або з теми чи питання, у сприйманні яких ви зі співрозмовником одностайні;

- в жодному разі не можна посилювати свої аргументи за допомогою підняття голосу чи фраз “Скільки раз я Вам казав”, “Ви весь час все робите по-своєму”;

- дайте людині час подумати над вашими словами, не вимагайте моментальної згоди з критикою чи визнання помилок;

- щоб критикувати інших, навчіться визнавати і свої недоліки;

- критикуйте вчинки, а не людину;

- допоможіть знайти вихід із ситуації, а не “давіть на психіку”.

✓ **Згадайте свій стан, коли вас безпідставно критикували. Чи чулися ви приниженим, які інші емоції домінували? Як сприймали критику – мовчки чи намагалися оспорити, щось довести? Які фізіологічні відчуття супроводжували цю ситуацію (робота серця, стан м'язів, шлунок тощо)? Уявіть, що те ж саме відчуватиме та людина, яку ви будете критикувати.**

**\*\*\* Критика, звернена до підлеглих**

- у таких взаєминах проявляйте тактовність й безкінечне терпіння;

- не шукайте цапа відбувайла, бо викличете обмовляння власних дій поза очі й втратите авторитет;

- чітко й конкретно визначаєте предмет критики;

- шукайте спільне вирішення проблеми, а не звинувачуйте й наказуйте;

- велика кількість критичних зауважень щодо однієї чи кількох постійних осіб – часто показник поганого мікроклімату у колективі, що вимагає осмислення й зміни ситуації;

- авторитарний керівний тон і підняття голосу викличе пригнічення у слабких підлеглих, у сильних – відторгнення і зворотню протидію. Коефіцієнт корисно дії від такої критики дорівнює 0.

✓ **Наведіть приклади владного порушення правил конструктивної критики. Прокоментуйте своє ставлення до роботи після цього, внутрішній стан колективу та ставлення до керівника.**

\*\*\*\* Критика, звернена до колег по роботі<sup>1</sup>

- пам'ятайте про загальні правила ефективної критики;
- не намагайтеся критикувати “в лоб”, бо однозначно зустрінете самозахист;
- робіть акцент на проблемні питання спільної діяльності у колективі;
- намагайтеся закінчити розмову на позитивній ноті;
- уважно добирайте слова, щоб уникнути внутрішнього конфліктного протистояння й натягнутості стосунків;
- використовуйте як зачин чи наочний матеріал самокритику;
- намагайтеся ставитися до колег з емпатією.

✓ **Прокоментуйте найефективніші на вашу думку способи висловлювання критики поведінки і дій колег по роботі. Якими дієвими способами можна зменшити міжособистісну агресію, уникнути внутрішнього розшарування колективу?**

### **КОНСТРУКТИВНЕ СПРИЙНЯТТЯ КРИТИКИ**

В той чи інший спосіб ми щодня отримуємо критичні зауваження. Тому слід навчитися розрізняти те, з якою метою вас критикують, і дотримуватися кількох порад щодо поведінкових реакцій на гострі й не завжди приємні зауваження. Найперше, слід зауважити, що той, хто критикує, робить це тому, що хоче вказати на якісь недоліки, підказати, як виправити ситуацію, якщо інші способи ви не зауважуєте, зрештою – покращити стосунки й вирішити непорозуміння. Тій людині так само важко говорити вам прямо в очі щось неприємне і для неї це також своєрідний стрес, бо конфліктувати й псувати нерви не хоче ніхто. Тому треба з самого початку дотримуватися конструктивної лінії поведінки й не доводити ситуацію до безвихідної сварки. Ми не

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс:

[http://www.elitarium.ru/2007/05/04/anatomija\\_jeffektivnoj\\_kritiki.html](http://www.elitarium.ru/2007/05/04/anatomija_jeffektivnoj_kritiki.html)

замислюємося, що зі сторони наші огріхи видно краще і нам треба подумати над тим, що нам дійсно намагаються підказати.

Найчастіше звичайна реакція на критичні зауваження – оборонна позиція, ігнорування сказаного, зміна теми, зворотні напади і безрезультатне завершення розмови, тобто непорозуміння, відтягування й загострення ситуації до наступного зіткнення.

Альтернативна лінія поведінки<sup>1</sup> [21,] допоможе заспокоїти критиків і показати їм, що ви вважаєте їхню думку. Першим кроком може бути уточнення деталей висловлених, часто загальних фраз через конкретизуючи питання. Далі варто визнати бодай часткову справедливість критики або запропонувати свій варіант вирішення проблемної ситуації, пояснити причини того, що викликало негативну оцінку, адже ви і ваш співрозмовник – різні люди, які сприймають речі по-своєму і мають свою думку про все, що відбувається. Запитайте співрозмовника, що би він сам робив, якби був на вашому місці, і які варіанти вирішення ситуації він пропонує. Потім вголос обміркуйте кожен з них і зупиніться на найбільш сприйнятному для вас і для вашого критика.

Ви також можете використати прийоми часткової нейтралізації неприємних зауважень, що їх пропонує М.Кларін<sup>2</sup>, зокрема такі:

- не поспішайте бурхливо відповідати на критику;
- ігноруйте загальні несуттєві зауваження;
- займайте позицію вичікувального контрнападу, слухаючи співрозмовника і добираючи один чи кілька вагомих аргументів до усіх його доречних і недоречних “підказок”;
- метод згоди-заперечення: *“Так, ви дійсно маєте рацію, але...”*, *“Ви правильно кажете, але чи подумали/врахували ви...”* ;
- перефразування критичних висловлювань з переходом на пояснення чи ввічливе відстоювання власної позиції: *“Якщо я вас правильно зрозумів...”*, *“Отже ви хочете сказати...”* і т. д.

---

<sup>1</sup> Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – С-Пб., 2000. – С. 88-100.

<sup>2</sup> Електронний ресурс: <http://www.eliterium.ru>



↔ **Рольова гра:** змодельуйте кілька проблемних ситуацій, коли вас заслужено/незаслужено було покритиковано й вийдіть з них за допомогою вказаних вище дій.

У сфері ділових стосунків, коли критика конструктивна й доцільна, пом'якшити неприємність її сприйняття допоможуть такі настанови<sup>1</sup>:

- критика на мою адресу – мій особистий резерв вдосконалення;
- критика – це допомога для усунення недоліків в роботі, які я не хотів помічати;
- нема такої критики, з якої не можна взяти щось корисне;
- якщо мене критикують, значить вірять у мої можливості виправити ситуацію і працювати краще;
- ви можете відстоювати свою думку, наводячи об'єктивні аргументи;
- будь-яка критика корисна, бо показує справжнє ставлення до вас того, хто критикує, що могло би проявитися у гірших формах;
- якщо я стримано, по-діловому сприйняв зауваження, я подолав свій егоїзм, відтак я – сильна особистість;
- якщо я визнаю критику, я відповідаю за виправлення вказаних недоліків.

◀▶ **Творче завдання.** Знайдіть приклади висловлювання критичних зауважень у фільмах, художній літературі. Підготуйте аналітичний виступ.

☞ **Як Ви розумієте зміст притчі?**

Учень запитав учителя:

– Ти такий мудрий. Ти завжди в гарному настрої, ніколи не злостишся. Допоможи і мені бути таким. Учитель погодився і попросив учня принести картоплю і прозорий пакет.

– Якщо ти на когось розлютився і затаїв образу, – сказав учитель, – то візьми картоплину. З одного її боку напиши своє ім'я, з іншого – ім'я людини, з якою стався конфлікт, і поклади цю картоплю в пакет.

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс:

[http://www.eliterium.ru/2006/09/01/pravila\\_konstruktivnoj\\_kritiki.html](http://www.eliterium.ru/2006/09/01/pravila_konstruktivnoj_kritiki.html)

– І це все? – здивовано запитав учень.

– Ні, – відповів учитель. Ти повинен завжди цей лантух носити з собою. І кожен раз, коли на когось образишся, додавати у нього картоплю. Учень погодився...

Пройшов якийсь час. Пакет учня поповнився ще кількома картоплинами і став досить важким. Його дуже незручно було завжди носити з собою. До того ж та картопля, яку він поклав на початку, стала псуватися. Вона покрилася слизьким нальотом, деяка проросла, деяка зацвіла і стала видавати різкий неприємний запах. Учень прийшов до вчителя і сказав:

– Це вже неможливо носити з собою. По-перше, пакет занадто важкий, а по-друге, картопля зіпсувалася. Запропонуй щось інше.

Але вчитель відповів:

– Теж саме відбувається і у твоїй душі. Коли ти на кого-небудь гніваєшся, ображаєшся, то в тебе в душі з'являється важкий камінь. Просто ти цього зразу не зауважуєш. Потім каміння стає все більше. Вчинки перетворюються на звички, звички – в характер, який породжує смердючі вади. І про цей вантаж варто забути, адже він надто важкий, щоб постійно носити його з собою.

Я дав тобі можливість поспостерігати за цим процесом зі сторони. Кожного разу, коли ти вирішиш образитися або, навпаки, образити когось, подумай, чи потрібен тобі цей камінь.

Наші вади породжуємо ми самі. А чи потрібно Вам тягати мішок зіпсованої картоплі за спиною?

### **Питання для перевірки знань**

1. Назвіть функції критики.
2. Як критика може вплинути на співрозмовника?
3. Вкажіть морально-етичні аспекти критики.
4. Чи може бути критика конструктивною?

## ІНТЕРПРЕТАЦІЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ СИГНАЛІВ

**\* Ознайомтеся із тлумаченням загальних невербальних засобів і прокоментуйте їх правдивість, можливі додаткові значення.**

### ФОРМИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПЕРЕДАВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ У МІЖСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИНАХ<sup>1</sup>

Жести, постави, міміку люди сприймають по-різному залежно від ситуації чи відносин, у яких вони перебувають. На невербальні сигнали індивіда впливають географічні, етнічні, соціальні чинники. Здебільшого вони спричинені особливостями становлення, буття етносів, соціальних спільнот. Однак для більшості стосунків характерні стабільні форми невербального обміну інформацією.

*Рукоштовання.* Чоловік може сказати своєму приятелю: “Зараз я покажу тобі, як тиснуть руки справжні чоловіки”, тобто існує певний стандарт такого потиску. Тому і більшість жінок-підприємців виробляють тверде рукоштовання, яке одночасно є способом привітання і захисту від чоловіків.

Жінка, щиро співчуваючи пригнобленій подрузі, бере її руки в свої і відповідним виразом обличчя виявляє свою симпатію.

Часто чоловіки використовують американський тип рукоштовання – “рукоштовання політика”. Перша, більш прийнятна, його форма – взяти руку співрозмовника правою і накрити зверху лівою. Друга форма – при вітанні лівою рукою поплескати партнера по плечу. Це можливо між близькими друзями; в інших випадках людина, яку поплескують по плечу, відчуває себе незручно.

*Жести з окулярами.* Ці жести можуть свідчити про різноманітні емоційні стани і наміри співбесідників. Негативний жест: погляд поверх окулярів, опущених на кінчик носа: “Ну, що там ще?” Інші жести є засобом виграти час: повільне знімання окулярів, витирання скелець (дехто проробляє це кілька разів на годину). Іноді окуляри знімають і починають гризти чи просто

---

<sup>1</sup> Хміль Ф.І. Ділове спілкування. – К., 2004. С. 196-200.

тримати в роті кінчик дужки. Оскільки розмовляти з предметом у роті складно, то людина начебто одержує право відмовчуватися, крім того, це означає, що вона очікує надходження нової інформації. Швидке знімання окулярів і кидання їх на стіл є проявом обурення і неприйняття. За такої ситуації з'ясування головного питання слід відкласти до моменту, коли співбесідник одягне знову окуляри і буде здатним вислухати альтернативу.

*Захисне погладження шиї долонею.* Коли людина займає захисну позицію, рука рухається назад, ніби ховаючись від удару чи відсмикуючись від опіку, але це маскується тим, що долоня кладеться на потилицю. Жінки поєднують цей жест з поправленням зачіски.

*Відвернення обличчя вбік (“відвертати носа”).* Це універсальний жест, який означає незадоволення і відкидання. Аналогічний жест – погляд, спрямований вниз (“дивитися собі під ніс”).

*Захват носа.* Цей жест, поєднаний із закриванням тією самою рукою очей, демонструє зосередженість над прийняттям рішення.

*Почісування підборіддя.* Воно свідчить про роздумування, оцінювання, сигналізуючи: “Дайте мені подума ти, йде процес прийняття рішення”. Часто супроводжується поглядом скоса, ніби бажанням здалеку побачити розв'язок проблеми.

*Постукування по столу (ногою по підлозі, тріскання затискачем ковпачка авторучки тощо).* Такі жести виражають стурбованість співрозмовника. Деякі психіатри вважають, що стривожена людина намагається повернутися до безпечного минулого, наприклад у лоно матері, де заспокійливо звучало її серцебиття. Тому співрозмовник відтворює такий самий тип звуку, щоб повернути стан спокою і повідомляє про цю потребу партнерові.

*Голова в руці.* Якщо голова спирається на долоню, а очі співбесідника напівприкриті, це свідчить про його нудьгу.

*Машиналине малювання на папері.* Такі дії є наслідки ком зниження інтересу до розмови. Правда, у людей з абстрактним мисленням руки креслять незалежно від роботи думки криву, яка повторює своїми вигинами хід розмови.

*“Порожній” погляд.* Про поведінку людини в такій ситуації можна стверджувати, що вона дивиться на співрозмовника, але не слухає його. Застиглість, нерухомість її очей свідчать про крайній ступінь нудьги, цілковиту байдужість.

*Розкачування на стільці.* Ця поза виражає задоволення, впевненість людини в тому, що вона володіє ситуацією.

*Відкривання і закривання шухляди столу.* Часто такі жести супроводжують роздумування над складною проблемою.

*Вставання.* Співрозмовник встає, коли здивований, шокований або йому набридла розмова. Багато людей, вирішуючи якусь проблему, за звичкою встають і починають ходити. Якщо це важливий партнер, не треба заважати йому подумати, і згодом він оцінить такий вияв поваги.

*Міцно зчеплені руки.* Вони символізують підозру і недовіру. Той, хто намагається, зчепивши руки, переконати співрозмовників у своїй відвертості, як правило, не має великого успіху.

*Руки стискають одна одну.* Переважно такий жест супроводжує усвідомлення людиною складних проблем у розмові, необхідності відповісти на запитання, яке містить серйозне звинувачення. Люди, які міцно стискають руки, почувають себе напружено, а спілкування з ними є надто складним. Руки можна розслабити, нахилившись до співбесідника під час розмови (наприклад, якщо керівник виходить з-за столу, сідає поруч з підлеглим і нахиляється до нього, то його руки розслабляються).

*Спрямування на співрозмовника вказівного пальця.* Іноді співрозмовник під час суперечки спрямовує вказівний палець на партнера. Однак послуговуватися таким жестом без крайньої необхідності не варто, оскільки це є ознакою поганих манер, що більшості людей не подобається. Лише політики і священники можуть вдаватися до такого жесту (вони спрямовують палець на натовп, де кожен вважає, що показали на його сусіда і не ображається).

*Подзвякування монетами в кишені.* За спостереженнями психологів, люди, які часто подзвонюють монетами в кишені, стурбовані з приводу грошей.

*Посмикування себе за вухо.* Людина здатна розуміти 650–700 слів на хвилину, а вимовити в середньому 150–160. Отже, слухач має три четверті відведеного на розмову часу для оцінювання, сприйняття, заперечення тощо. Це означає, що перебивати співрозмовника немає потреби. Бажання перебити співрозмовника посилює емоційна напруженість розмови, тому промовець повинен вчасно помічати невербальні сигнали, які повідомляють про знервованість. Усі вони походять від шкільного жесту піднімання руки. Люди намагаються замаскувати цей жест. Якщо руку піднімають на 15–20 см, то її вже не зупиняють, а торкаються до мочки вуха і лише потім опускають донизу, або притискають вказівний палець до зімкнених вуст, ніби не даючи вийти словам. У тих, хто свідомо гамусє ці жести, як правило, рука піднімається на кілька сантиметрів, а потім опускається назад. Неприпустимо переривати співбесідника, хапаючи його за руки. Цей жест потрібно відрізнити від нервового посмикування вуха, яке свідчить про прагнення позбавитися тривоги.

*Прикладання рук до грудей.* Цей жест відображає чесність і відкритість. Ще римські легіонери вітали один одного, приклавши одну руку до серця, а другу піднявши відкритою долонею в бік того, до кого зверталися. Жінки, крім формальних ситуацій, рідко використовують цей жест; притискування однієї або двох рук до грудей може означати у них захисну реакцію на раптове здивування чи переляк.

*Паління.* Всупереч поширеній думці, курці не запалюють цигарку в хвилину найбільшого напруження, а, навпаки, гасять її чи лишають догорати. Коли напруження спадає, вони запалюють знову. Той, хто палить люльку, схильний якомога довше гратися в «кота і мишку».

*Жест доторкування.* Особа, яка доторкується до іншої людини або бере її за плече, руку, як правило, хоче перервати співрозмовника або акцентувати на чомусь. Іноді доторкування з

відповідним вербальним супроводом може використовуватися із заспокійливою метою, Часто партнери вдаються до таких жестів, виявляючи симпатію і душевний комфорт.

*Наближення до іншої людини.* Свідчить про бажання бути ближче до неї або готовність спільно працювати. Якщо партнер відсідає, це свідчить про його небажання розглядати питання.

Цей жест також сигналізує третім особам, що розмова для них неможлива. Наприклад, на вечірці партнери обговорюють ділові питання, знаходячись на малій відстані і дивлячись одне одному в обличчя, тобто стоять у закритій позиції, яка унеможливує приєднання третього учасника.

✓ За підручником Ф.І.Хміля “Ділове спілкування” ознайомтеся із характерними для певних психологічних станів жестами (С. 189-193).

✓ Прочитайте і на прикладі власного досвіду проаналізуйте взаємини з одногрупниками чи друзями.

### МОВА ЖЕСТІВ ПУБЛІЧНИХ ОСІБ ГОВОРИТЬ ПРО НИХ КРАСНОМОВНІШЕ ЗА СЛОВА

Соціологи можуть проводити безліч опитувань про соціальну значущість публічних осіб, але варто уважно придивитися до жестів, рухів та виразу облич “великих політиків” і їхні справжні месиджі стануть зрозумілими, як білий день.



Політики, “руглий стіл”, т. зв. пошук компромісу. Судячи з позиції лідера БЮТ, вона вирішила не просто переговорити з Президентом, а “дотиснути” його. Для цього Тимошенко вторгнуся в інтимну зону співрозмовника, що становить від 15 до 45см і ніби взяла його у кільце своїх “обіймів”. Однак все, що вона говорила, Ющенко сприймав критично, про що говорить його рука, піднесена до обличчя.



Про відносини між президентом і послами з двох кінців світу можна зробити висновок із справжніх чоловічих рукоштовкань. У випадку із послом Америки в Україні Вільямом Тейлором руко-

стискання було рівноправним, з невеликим втягуванням посла на особисту територію Ющенка.

А під час зустрічі з послом Росії Віктором Черномирдіним Ющенко спробував одночасно і продемонструвати свою близькість, і встановити контроль над співрозмовником, для чого взяв Черномирдіна під лікоть. У таких випадках ліва рука є своєрідним “термометром” близькості. Чим вище на руці співрозмовника вона знаходиться, тим більшу близькість намагається продемонструвати ініціатор жесту.



У відносинах з Юрієм Луценком очевидно панує рівноправ'я. Під час рукостискання долоні обох чоловіків майже перпендикулярні до підлоги, але відчувається ледь-ледь помітне домінування Президента – його рука зовсім трохи “нависає” над долонею міністра.

А от з найбагатшою людиною України Ринатом Ахметовим Янукович відчуває себе досить упевнено. Про це говорять його ноги, коли вага тіла перенесена на одну із них. У Середні віки в такій позиції зображали людей, які займали високе положення. Проте Янукович, очевидно, не виявляє палкого бажання до бесіди: сховані у кишені руки – типова хитрість чоловіків, що не бажають брати участь у розмові. Сховані долоні можна порівняти із закритим ротом. У свою чергу Ахметов, судячи з його пози, почуває себе надзвичайно впевнено. Його руки, закладені за спину долонею до долоні, свідчать про впевненість, вищість та владність. При цьому він відкрито демонструє свої найуразливіші частини тіла: живіт, серце, пах та горло, підсвідомо висловлюючи свою безстрашність.







А для підкорення Бориса Тарасюка Віктор Янукович не просто спробував узяти під лікоть міністра закордонних справ, а замахнувся аж на його плече.

На цьому фото видно, як Президенту доводиться потискати руки двом недругам. Із Морозом у нього ще збереглася якась рівноправність, хоча в ній є відтінок зверхності спікера, яку видає його схилена голова і звернений трохи вбік погляд. Не приділяє особливої уваги своєму співрозмовнику і Ющенко, який дивиться не на Мороза, а в протилежний бік, і вираз обличчя вказує на незадоволення і “розчавленість”.



Якщо саме рукостискання Ющенка і Януковича було рівноправним, то їх ліві руки вказували справжню боротьбу, при чому прем'єр опинився вище за президента, якому не личило б сковзати по руці співрозмовника.



Після такого своєрідного двобою Януковичу вдалося “підкорити” президента, саме він перебрвав на себе домінуючу роль у рукостисканні і його долоня опинилася зверху над долонею глави держави.

Окремо від усього цього слід зауважити особливий ефект: під час офіційного фотографування два лідери стоять поруч. Вони намагаються виглядати однаковими, але той, хто опиняється у лівій частині знімку, зазвичай справляє сильніше враження. При рукостисканні йому легше перевести руку в положення долонею вниз, завдяки чому складається враження, що саме він домінує у даній парі<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.polittech.org>

## **\*\*Секрет харизми**

Як розказала К.Фінч, експерт з команди сенатора від штату Кентуккі, “з деякими політиками дуже складно працювати: вони вперті та примхливі”. Найбільш дисциплінованим, за її словами, був Білл Клінтон. Він беззастережно дотримувався всіх порад експертів і дотепер вважається найхаризматичнішим політичним діячем Сполучених Штатів за останні 50 років. Шульга від народження, Б.Клінтон навчився жестикулювати правою рукою, що, на думку, фахівців, легше сприймається публікою.

У той же час Дж.Буш Молодший, теж шульга, категорично відмовився підкорятися експертам. Але його мова жестів вважається найприроднішою і найзрозумілішою для аудиторії. Фахівці таку поведінку називають “як дитя”. – “Проте не плутайте це з інфантильністю, каже інший експерт з мови жестів М.Фіель. – Він (Дж.Буш) дійсно ширий в усьому. Він народився в Техасі, і це багато чого пояснює”.

Особливого значення мові жестів уперше надав колишній американський президент Роналд Рейган. Як згадують експерти, він ніколи не міг зрозуміти, що ж насправді мають на увазі його радянські колеги, і просив психологів стежити за перебігом зустрічей на найвищому рівні.

### Задерте підборіддя Барака Обама

“Людське тіло не зупиняється ні на секунду, воно весь час у русі, – говорить К.Фінч. – Причому, якщо його верхню частину можна навчитися контролювати, то нижню – практично неможливо”.

Гірше за всіх, на думку психологів, із цим справляється кандидат у президенти від Демократичної партії Барак Обама. Його стегна і ноги видають істинне ставлення до того чи іншого питання. “Він часто стоїть у такій позі, яка красномовно говорить: “Дозвольте мені швидше звідси піти”, – вважає М.Фіель.

Узагалі набір жестів Б.Обама досить обмежений. Він дає волю тільки правій руці, витягаючи її вперед, що означає інтерес до обговорюваного питання, чи торкаючись нею до обличчя, що означає: “Ви втратили мою увагу”.

Крім того, за спостереженнями М.Фіель, Б.Обама любить тикати пальцем, що загалом може мати 21 значення. І ще: підборіддя кандидата-демократа завжди трохи задерте вгору, що видає почуття переваги над аудиторією.

### Чого чекати від Г.Брауна і Н.Саркозі

Підвищену увагу фахівців зараз привертають нові персони на міжнародній політичній арені: прем'єр-міністр Великої Британії Гордон Браун і президент Франції Ніколя Саркозі. За спостереженнями експертів, у Г.Брауна є звичка відкопювати нижню губу і підводити брову, котра свідчить про те, що їхнього господаря важко переконати.

“Його попередник Блер за зовнішніми проявами був швидше американцем, ніж британцем, – каже К.Фінч. – Він охоче йшов на фізичний контакт: обійми або поплескування по плечу. Тоді як Браун – справжній англієць: стриманий, неквапливий і не метушливий. Зверніть увагу: він навіть гудзик на піджаці розстібає, тільки коли вже підійшов до мікрофона, а не наперед”.

Дж.Буш одного разу висловився про Н.Саркозі так: “Що добре в панові Саркозі, так це те, що його позиція завжди зрозуміла”. Проте експерти не згодні з цією заявою. На думку К.Фінч, рухи тіла Н.Саркозі нерідко видають, що він має приховану думку. Наприклад, французький президент часто стоїть, далеко відставивши одну ногу, що мовою жестів означає: “Ні за що не вгадаєте, в який бік я зараз піду”. Або часто торкається зігнутим пальцем до кінчика носа, що свідчить про деяку недовомленість.

Щодо самого Дж.Буша, то експерти відзначають його відкриту ходу. “Він абсолютно незахищений: руки теліпаються, лінія плечей абсолютно вільна, трохи вище від звичайного піднімає праву ногу”, – говорить М.Фіель.

### Містичний В.Путін

А ось хода російського президента В.Путіна видається фахівцям найкрасномовнішою. “Він наче прокладає собі дорогу головою, плечі абсолютно нерухомі, а ноги, навпаки, як на пружинах, – відзначає експерт. – Така хода говорить: “На взаємодію зі мною не розраховуйте, я вже давно вирішив, куди й коли піду”. Крім того, у В.Путіна є звичка нахилити голову і

дивитися спідлоба, коли щось особливо привертає його увагу. Саме завдяки цій особливості психологи, відстежуючи зустрічі на найвищому рівні, завжди з легкістю визначають, яка тема переговорів становить для російського лідера особливий інтерес. За словами М.Фіель, контролювати це практично неможливо. Втім, так само, як і усмішку. “Під час усмішки контролювати можна м’язи навколо губ, але не навколо очей. Саме очі Путіна часто набагато красномовніші, ніж усе інше”, – вважає К.Фінч. Знаком особливої прихильності російського президента експерти вважають рукостискання, під час якого вільною рукою В.Путін тримає опонента за плече.

І точно таке саме рукостискання вважається абсолютно неприйнятним в азійських лідерів. Для китайських, японських чи корейських політиків підтримка співбесідника другою рукою означає демонстрацію опіки або переваги над ним.

\*\*\* Команда вчених дослідила 130 добровольців, яких просили зробити серію **правдивих** і **неправдивих** тверджень. Дослідження, опубліковане в “Журналі невербальної поведінки”, показало, що брехуни торкалися своїх носів на 20% менше, аніж ті, хто говорив правду.

Підозрювані частіше використовують певні жести, аби підсилити свою позицію. На 25% частіше піддослідні “брехуни” вживали такі жести, як прикладання руки до серця на позначення любові чи розведення рук у боки на позначення розміру. Вони також частіше використовують вказувальні жести, аби підкреслити свої твердження.

Психолог доктор Саманта Манн, яка брала участь у дослідженні, сказала, що серед громадськості популярне враження, що люди більше торкаються свого волосся і чухають ніс. Ці рухи відомі як жести самоадаптації, які допомагають людині, що почувається вразливою чи незахищеною. Проте, за словами дослідниці, замість того, аби вдаватися до цих жестів, брехуни дуже старалися стояти прямо і дивилися в очі співрозмовнику стільки ж, скільки й ті, хто казав правду. Вона додала: “Люди чекають, що брехуни будуть соватися і проявляти нервозність, проте наше дослідження показує, що це не так.

Люди, які брешуть, більш напружено думають, а коли ми думаємо більш напружено, то ми менше рухаємося, бо більше концентруємося”<sup>1</sup>.

**\*\*\*\* Ознайомтеся з прийомами, що дозволяють справити позитивне перше враження на співрозмовника, які розкриває Л.Лаундес у першому розділі книги “Як говорити з ким завгодно і про що завгодно”<sup>2</sup>.**

Перше враження про людину має неймовірно важливе значення. У нашому швидкоплинному й перевантаженому інформацією світі кожен секунду наш мозок подразнює величезна кількість різноманітних подій. І людина повинна фіксувати реальність через певні “моментальні знімки” вашого образу, які стають дієвим джерелом інформації про вас на тривалий час. Перше враження, як правило, виявляється точним індикатором того, наскільки людина відкрита й дружньо налаштована, успішна і впевнена у собі, до якого соціального прошарку вона належить.

У сучасному суспільстві *усмішка* під час спілкування відіграє значно складнішу роль, ніж це було за часів Д.Карнегі. Успішні люди знають, що усмішка – один з найсильніших інструментів впливу, тому над ним слід ретельно попрацювати. Зовсім необов’язково при зустрічі одразу ж натягувати на себе маску чергової посмішки. Варто уважно секунду-дві дивитися на співрозмовника, намагаючись прочити його індивідуальність, а потім подарувати йому теплу щирі невимушену усмішку, яка ніби випромінюється з ваших очей.

*Очі* теж можуть отримати статус смертельної психологічної зброї. Саме зоровий контакт викликає довіру та симпатію до співрозмовника. А досить тривалий “липкий” погляд навіть враження, що ви проникливий співрозмовник з добре розвинутим абстрактним мисленням, що ви компетентні, повністю розумієте і поважаєте співрозмовника, готові йому допомогти, а можливо – і

---

<sup>1</sup> Див. матеріали на сайті <http://observer.sd.org.ua/news.php?id=9085>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: //

[www.koob.ru/laundes\\_leil/kak\\_govorit\\_s\\_kem\\_ugodno\\_o\\_chem\\_ugodno](http://www.koob.ru/laundes_leil/kak_govorit_s_kem_ugodno_o_chem_ugodno)

думку про посилений інтерес чи біологічно зумовлене захоплення іншою персоною.

Невтомно опануйте *позу* успішної людини. Взявши за приклад акробатів з цирку, намагайтеся бути подібними до них кожного разу, як проходите через одвірок.

Пам'ятайте, глибоко всередині кожного з нас *живе дитина*, яка вовтузиться й піднімає шум, вимагаючи нашої уваги й визнання своєї особливості. Одна з таємниць спілкування – показувати людям, як вони нам подобаються. Все ваше тіло повинно надсилати співрозмовнику повідомлення “*Ти мені цікавий*”, замість того, щоб автоматично думати, яку користь можна мати зі спілкування з цією людиною. Змусити тіло випромінювати енергію дружнього ставлення до співрозмовника можна за допомогою прийому “*Вітаю, старий друже*”: коли ви бачите незнайому особу, уявіть, що це ваш давній гарний знайомий і ось тепер після багатьох років втрати спілкування ви нарешті зустрілись.

Коли ви проводите дійсно важливу бесіду, *стримуйте* усі *фізичні прояви тіла* (пересмикування, поколювання у ногах, зуд, будь-які інші сторонні рухи), бо на перший погляд прості фізіологічні реакції можуть викликати сумнів у правдивості й відвертості того, про що ви кажете.

Частіше використовуйте “*тваринний інстинкт*” – спостерігайте за людьми, зауважуйте їх реакції, зчитуйте з них необхідну інформацію й плануйте свої подальші кроки.

*Уявити себе важливою людиною* – це і візуалізація, і самопрограмування на успіх, бо ваше тіло починає реагувати відповідними фізичними імпульсами, які сприймають сторонні, на ваші ж міркування.

◀▶ **Творче завдання.** Підготуйте ілюстровані тематичні доповіді про використання різних невербальних засобів передавання інформації (кінесика, її види, проксемика, змішані типи).

## НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ РІЗНИХ НАЦІЙ

В контексті світових глобалізаційних процесів, природних катаклізмів та техногенних катастроф все доцільнішою стає необхідність міждержавної, міжнародної взаємодії. Це можуть бути і спільні міжнародні навчання, і стажування, і обмін досвідом, професійна допомога, і наукові заходи, і відпочинкові тури тощо. Тому кожен фахівець МНС повинен усвідомлювати потребу ситуативного, вибіркового оволодіння знання про національну ментальність, культуру, традиції, специфіку ділової взаємодії та етику суспільних відносин. Важливими також є знання про специфіку невербальних засобів, що ними послуговуються представники різних націй. Ось деякі з них:

- Якщо у присутності датчанина покрутити пальцем біля скроні, він сприйме цей жест як похвалу його відмінній пам'яті.
- В афганській провінції Пенджаб витягнутий і зігнутий гачком палець означає звинувачення співрозмовника у брехні.
- Узявшись пальцями за мочку вуха, можна нанести страшну образу поляку, греку, болгарину, мальтійцю, сербу, італійцю й іспанцю, а ось португалець, навпаки, сприйме це прихильно.
- Потирання ока в арабських країнах натякає на те, що співрозмовник – дурень, у Латинській Америці жінка, побачивши це, вважатиме, що до неї залицяються.
- У США кільце, утворене великим і вказівним пальцями, означає “о'кей”! У Франції – нуль, нічого, в Японії – гроші, а в Тунісі цей жест рівноцінний погрози “Я тебе вб'ю!”
- Коли за полу піджака закладені два пальці так, що видно вказівний, середній і безіменний, це свідчить у нас про запрошення випити “на трьох”. У Великобританії такий жест є масонським знаком із символіки Ордена буйволів.
- Англіїці кличуть офіціанта звуком, що утворюється великим і середнім пальцями, або розмахують руками, або згинають вказівний палець до себе. Останній жесту товаристві або на вулиці образливий.
- В Англії, зробивши під час застілля жест, що імітує перевертання келиха (“зав'язав”), можна наразитися на гнів

співрозмовника, оскільки у нижчих прошарках англійського суспільства це виклик до бійки. До цього спонукає і знятий з плечей піджак, залишений у руках.

- В англійському суспільстві вважається нормальним, коли чоловік розмовляє з жінкою, тримаючи руки в кишенях або не виймаючи з рота сигарету (сигару, люльку). Також не є невихованістю під час розмови з кимось витягувати ноги вперед або висловлювати своє захоплення ударом долоні по власному стегну вище коліна (звичайно, не на дипломатичному рауті).

- У жителів Великобританії є два подібних жести, які краще не плутати, щоб адекватно відреагувати на ситуацію: витягнута перед собою долоня з розставленими вказівним і середнім пальцями (у вигляді букви V) означає знак перемоги. Якщо долоня з таким розташуванням пальців рухається знизу догори на рівні стегна – це дуже непристойний і образливий жест.

- Готовність учня (студента) відповісти на запитання викладача виражається у Великобританії піднятим вказівним пальцем правої руки.

- При використанні пальців для рахування розгинайте їх, а не згинайте. Якщо рахунок іде на одній руці, то першим розгинайте великий палець.

- Рукостискання англійці застосовують при знайомстві, однак вони рідко обмінюються рукостисканням при зустрічі. Прийняті у слов'ян поцілунки між чоловіками англійці не практикують.

- В Англії під час їжі прийнято тримати руки на колінах, у Франції – на столі. Звичка спиратися ліктями на стіл французів не шокує, а ось голландець вважатиме таку людину вкрай невихованою.

- За столом можна розгубитися перед численними ножами, призначеними для різноманітних потреб. Однак навіть якщо ніж один, слід пам'ятати, що у присутності француза не можна доторкуватися ним до салатів, зате сир їсти потрібно тільки за допомогою ножа.

- У Німеччині не прийнято їсти за допомогою ножа картоплю, в Італії – спагеті. В Австрії не заведено відсікати ножем вершок звареного яйця, а в Іспанії взагалі не можна доторкуватися ножем



до жодної страви з яєць.

- Особливої уваги вимагають виделки. Класти їх, як правило, потрібно зліва від тарілки. При цьому англійці й німці кладуть виделку зубцями догори, французи – донизу.

- Французи направляють ложку до рота тільки кінцем, англійці – тільки боком.

- У Франції тарілку з супом нахиляють до себе, в Англії – від себе.

- Якщо в Італії та в Іспанії перехрещені на тарілці після частування ніж і виделка означають “більше не хочу”, то в Німеччині – “прошу ще”. Французи, якщо хочуть добавки, кладуть ніж і виделку паралельно.

- У багатьох мовах слово “лівий” має негативне значення. В англійській мові синоніми слова ліворукий – незграбний, невмілий, ухильний, потаємний і навіть підлий; у французькій мові – лівий, незграбний, нечесний; в італійській – дефектний. І в українській мові словосполучення “лівий товар” або “піти наліво” також мають негативне значення<sup>1</sup>.

✓ Прокоментуйте особливості використання таких засобів за кордоном, у країні, яку ви відвідали, під час міжнародних навчально-тренувальних заходів.

✓ Опрацюйте за підручником Я.Радевича-Винницького “Етикет і культура спілкування” розділ “Невербальні засоби спілкування”; за посібником М.Стахів “Український комунікативний етикет” розділ “Невербальні засоби українського комунікативного етикету”.

## КУЛЬТУРА ДАРУВАННЯ КВІТІВ

Уміння дарувати квіти – це велике мистецтво. Дотепер виховані люди дотримуються певних правил квіткового етикету. Фахівці стверджують, що насамперед слід пам’ятати, що квіти, які ви даруєте, свідчать не тільки про ваш смак, але й підкреслюють ваше ставлення до того, кому ви їх даруєте. Тому

---

<sup>1</sup> Колет П. Язык мыслей. – Москва, 2006. – С. 203-205

перш ніж дарувати букет, необхідно згадати два основні правила квіткового етикету, перше з яких пов'язане з особистістю того, кому вони призначені, а друге – з обставинами вручення подарунка. Існує думка, що квіти у наш час – це приємний, ні до чого не зобов'язуючий подарунок.

#### Правила говорять:

квіти як подарунок слід вибирати дуже ретельно, і вони мають відповідати віку, статі та стану здоров'я того, кому ви хочете їх подарувати;

вибираючи квіти, необхідно враховувати призначення букета, бо не кожна квітка відповідає будь-якому приводу. Крім того, подарунок у вигляді квітів дасть більшу радість винуватцю урочистих подій, якщо при їхньому виборі ви враховували його любов до певних квіткових рослин.

Дітям дарують квіти дрібні й ніжні, складені в маленькі, округлі, різнобарвні, теплих радісних тонів букетики. Вони повинні являти собою гарне доповнення до барвистих іграшок або коробки цукерок. Дорослим частіше дарують букети на довгих стеблах. Молодим жінкам підносять так звані шляхетні квіти. Залежно від ступеня близькості фарби міняються від інтенсивно червоних до пастельних, відомих як нейтральні. Це можуть бути гвоздики, гербери і троянди. Орхідея доречна для подарунка дорослій жінці, а дарувати цю квітку дівчині недоречно. Жінкам старшого віку можна дарувати всі шляхетні квіти, у тому числі лілії і хризантеми. Краще, якщо вони будуть пастельних і спокійних тонів, зі смаком складені в букети.

Раніше вважалося непристойним дарувати букети білих квітів людям старшого віку. І сьогодні деякі люди не люблять дарувати й одержувати квіти цього кольору. Білі хризантеми і кали вважаються квітами жалоби і суму. Маленький різнобарвний букетик, подарований чоловіку, може поставити всіх у незручне становище, якщо, звичайно, цьому “чоловіку” не три роки. Чоловікам звичайно дарують квіти на довгих стеблах і одного кольору.

Особливої уваги вимагає підбір квітів для хворих людей. Це повинні бути найкращі квіти, які тільки можна купити.

Усі квіти, призначені для подарунка, повинні бути упаковані в тонкий папір, пакет з целофану, коробку з картону. Але перед тим як вручити квіти, їх розпаковують. При даруванні букет треба тримати квітами догори, на вулиці ж його треба нести квітами вниз – у такий спосіб легше зберегти свіжість бутонів. Вручають квіти лівою рукою, щоб права була вільною для вітання. Якщо ви робите візит знайомим, то квіти вручають господині, у разі іменин чи дня народження – винуватцю урочистостей.

Якщо чоловік супроводжує жінку, він підносить квіти господині після того, як жінки обмінюються вітаннями. Молода людина, що з'являється в домі з першим візитом увічливості, не повинна забувати про квіти як для господині, так і для її дочки. Букети не повинні бути однаковими й одного кольору. Дарувати квіти – це мистецтво, а одержувати їх – ще більше. Прояв задоволення являє собою нагороду для дарувальника. Отримані квіти ставлять у воду (від кожного дарувальника – в окрему вазу) і встановлюють у місці, помітному для всіх, щоб ними могли милуватися<sup>1</sup>. Приймаючи квіти, висловлюйте своє захоплення, дякуйте і дайте можливість помилуватися ними іншим. Квіти відразу ставлять у вазу на видному місці. Негарно приймати їх зі словами “Навіщо ви так потратилися?”

Дарувати квіти потрібно зрізаними. У горщиках їх вручають лише найближчим родичам або людям, які уважно ставляться до кімнатних рослин. Можна також дарувати скромні лісові, польові або лугові букети, тільки більш доречними вони будуть у звичайні дні, а не у дні ювілеїв або святкових урочистих прийомів. Якщо, з'явившись на домашнє свято, ви вручаєте квіти господині у передпокої, їх можна залишити в упаковці. У разі, коли двері вам відчинив хтось із членів сім'ї, перш ніж заходити до кімнати, зніміть упаковку, і залишіть її у вітальні.

Краща кількість квітів у букеті для подарунка – три, п'ять або сім. Коли дарують одну квітку, то вона повинна бути екзотичною, рідкісною. Але хочеться нагадати, що будь-який букет,

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://flowerhouse.com.ua/article/a-11.html>

подарований із любов'ю, навіть якщо він складається з однієї-єдиної гвоздики або весняного тюльпана, значить часом набагато більше, ніж величезний шикарний букет, який важко утримати в руках. В Україні завжди дарують непарну кількість квітів, а за кордоном такої традиції немає<sup>1</sup>.

Особливо будьте уважні, добираючи квіти для іноземних партнерів<sup>2</sup>. Наприклад, французи сприймуть гвоздики і хризантеми як символ нещастя. В цьому їх підтримують японці та іспанці. А ось англійці, голландці, італійці і греки приймуть ці квіти з подякою. Житель Люксембурга вважатиме, що йому дарують сміття! Біла акація була “весільним подарунком” у всіх європейських народів, уособлюючи високе і світле кохання. “Королівська квітка” – біла лілія – символізувала в букеті нареченої юність і цнотливість. Конвалії колись у німців вважались символом кохання і щастя.

Символіка значень квітів – “мова квітів” – зараз майже не використовується. Проте інформація про неї є і за потребою можна посили враження від свого букету коментарем щодо його змістового наповнення. Корисним буде зауваження і про зодіакальні уподобання щодо квітів та їх вплив на психоемоційний стан та фізіологічні реакції того, кому їх даруватимуть.

✓ Підготуйте доповідь про мову квітів та символіку їх кольорового забарвлення.

✓ Наведіть приклади з власного досвіду про вдале/невдале вручення квітів у різних ситуаціях спілкування.

## ДІЛОВІ ПОДАРУНКИ

Подарунок – це важлива складова ділових взаємовідносин, оскільки основне його призначення – прояв уваги, демонстрація зацікавленості у співпраці, створення позитивного настрою і налагодження доброзичливих взаємовідносин між діловими

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.wz.lviv.ua/articles/90677>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: <http://readbookz.com/books/158.html>

партнерами. Хоча бувають випадки, коли ці значення ділового подарунка підмінюють іншим – зобов'язати людину приділяти увагу, задобрити, підкупити тощо. Й часто ці негативні підтексти виходять на перший план, навіть якщо людина, яка робить подарунок, цього не паргне. Тому у багатьох країнах посадовим особам забороняється дарувати дорогі подарунки, щоб не нав'язувати їй відчуття зобов'язаності чи підкупу, не ставити її у незручне становище, не чинити тиск.

Загальноприйнята тенденція – робити індивідуальні чи колективні подарунки на дні народження, при підвищенні по службі і на традиційні свята. Такими знаками уваги можна продемонструвати повагу до своїх товаришів по службі, виявити подяку людям, які вас оточують і допомагають у професійному плані, відзначити чи підкреслити важливість зробленого.

Слід пам'ятати, що подарована річ є певним індикатором. Вона може розповісти про марнотратство чи безкорисливість, щедрість чи неймовірну жадобу, мудрість чи нетактовність, наявність почуття гумору чи його відсутність. Справжній подарунок – це гармонійне поєднання уподобань того, хто отримав подарунок, і почуття смаку того, хто подарував. Тут потрібні міра і такт, свої суворі, відпрацьовані багатьма роками правила.

**\* За діловим етикетом актуальними є наступні поради<sup>1</sup>:**

Не прийнято, щоб співробітники дарували своєму начальнику індивідуальні презенти, краще зробити це всім колективом. Подарунок повинен бути пам'ятним, якісним і підкреслювати індивідуальність того, кому він призначений. Неодмінним же правилом для подарунка, призначеного VIP-персона, є пам'ятний напис на внутрішній стороні речі. Завжди бажано уявляти, кому конкретно буде робитись подарунок чітко за рангом. Якщо вручити керівникові такий самий подарунок як і його заступникові, це може бути розглянуто як зневага, образа.

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.art-shopping.com.ua/gifts/delpod2/>

Подарунок діловому партнерові повинен бути коректним, досить стриманим, пам'ятним, але ненав'язливим. При його виборі в першу чергу цінується своєрідність. В останні роки популярністю користується сувенірна продукція, покликана відвернути увагу і зняти напругу. Як правило, це предмети, виконані з пружних матеріалів, або речі з мобільними частинами, наприклад, численні варіанти “вічних двигунів”. Стандартними діловими подарунками прийнято вважати канцелярські товари: авторучки, калькулятор, органайзер, набір канцелярського приладдя, запальничка, годинник, брелок для ключів. Вироби зі шкіри, скла, кераміки та металу. Коробки цукерок або банки гарного чаю, кави. Квіти та кімнатні рослини, особливо екзотичні. Книги, музичні диски та DVD. Врахуйте, що подарунок діловій жінці не повинен жодним чином стосуватися домашнього господарства, це може її образити.

Ділові подарунки партнерам завжди надсилаються разом з візитною карткою компанії-дарувальника. Іноземним колегам доречнішими підносити сувеніри, що мають національний колорит. Текст привітання обов'язково має бути на мові країни, в яку відправиться листівка. Якщо діловий партнер прибув до Вас, йому при першій зустрічі як вказівна на його почесний стан чи бажання продовжувати співпрацю дарують подарунок-презент.

Вітання має складатися з вітання і побажання. У привітанні слід уникати фамільярність. Найкращий спосіб – звернення на імені та по батькові. Вітальний текст залежить від вашої фантазії, однак і тут важливо дотримувати деякі правила. Діловим партнерам не радять бажати сміху, радості, веселощів, спокою. Краще побажати їм виконання бажань, здоров'я, щастя, успіхів, нових звершень, успішного бізнесу.

З подарунка обов'язково знімають ярлик з ціною. Це правило ігнорують тільки американці. Всі подарунки, за винятком квітів, підносять в упаковці і саме вона створює перше враження про подарунок. Краще, якщо вона буде витримана в класичному, стриманому стилі. Дарувати потрібно тактовно, з приємними словами, короткими побажаннями, жартом. Якщо подарунок передають особисто, одержувач повинен у вашій присутності

розпаковувати його і подякувати. Неввічливо відкласти подарунок убік, навіть не глянувши на нього. Всі подарунки слід приймати, щоб не образити дарувальників. За посланий чи переданий через третю особу подарунок бажано подякувати одразу по телефону чи коротеньким листом. Не слід виявляють невдоволення за невдало обраний подарунок. Відмовитися від подарунка можна лише тоді, коли він змушує вас почуватися боржником. При відмові підкреслено дякують за увагу та м'яко мотивують свою відмову.

Гроші також можуть бути використані у якості подарунка (наприклад, при народженні дитини, виході на пенсію тощо). При цьому слід пам'ятати, що їх прийнято ставити у конверт з вітальною листівкою. При отриманні такого подарунка не прийнято зразу ж перераховувати гроші й обговорювати подаровану суму.

За діловим етикетом заборонено дарувати:

1. Одяг. Діловими подарунками не можуть бути капелюхи, сорочки, шкарпетки і тому подібне. Тим більше білизна. Виняток становлять краватки, шарфи та хустки.
2. Алкогольні напої. Такі подарунки при робочих відносинах недоречні.
3. Предмети релігійного культу і з релігійною символікою. По-перше, ви можете не вгадати, яку релігію сповідує той чи інший чоловік і сповідує її взагалі. А по-друге, це область інтимного, куди товаришам по службі вхід заборонено.
4. Жартівливі подарунки слід презентувати з обережністю, оскільки окремі люди можуть не зрозуміти жарти. Не рекомендується дарувати жартівливі подарунки і співробітникам, які старші вас за віком. Необхідно двічі, а то й тричі подумати, перш ніж подарувати карикатуру, ляльку-двійника, частівки і т.п.
5. Парфумерію і косметику. Навіть якщо вам здається, що ви добре знайомі зі смаками людини, якій призначений подарунок, ви все одно можете не вгадати, який запах парфумів або кольорову гаму декоративної косметики він віддає перевагу.
6. Категорично заборонено дарувати речі, що були у вжитку, виняток становить лише антикваріат (для його пошановувачів).

**\*\* З точки зору психології також є цікаві поради щодо обдаровування певних осіб.** Так, зважаючи на групи людей за специфікою сенсорного сприйняття дійсності, радять<sup>1</sup>:

1) ідеальні подарунки кінестетикам – теплі речі, у прямому і переносному сенсі цього слова: светр (особливо, якщо Ви самі його зв'яжете), торт (домашнього приготування), свічка в дерев'яному або керамічній свічник або світильник у теплих червоно-жовтих тонах. Небажані подарунки: рукавички – вони блокують зв'язок зі світом і з Вами; картини – займають увагу власників лише на кілька хвилин; все, що зроблено з заліза та інших холодних металів.

2) візуали – великі поціновувачі мистецтва, тому подарунок для них повинен бути перш за все красивим та вишуканим; практична користь від нього буде менше оцінена. У подарунок такій людині краще вибирати “авторську” роботу – посправжньому рідкісну, ексклюзивну річ. Сподобається візуалу, до речі, також фотоапарат та інші засаби фіксації краси навколишнього світу.

3) дискрети – це зібрані і точні, але вкрай чутливі щодо емоційного та особистого життя особи, тому їх можна образити подарунком особистого плану, таким як, наприклад, парфуми чи приладдя для гоління. Також не варто дарувати їм телефон, пейджер і т.п. Краще презентувати цукорки та фрукти, альбоми з мистецтва чи матеріали для рукоділля, улюбленого заняття.

4) найкращий подарунок аудіалу – диски з улюбленою музикою або механізми для її прослуховування: плеєр, магнітофон, музичний центр, радіоприймач тощо. А ось відеокасети або будильник їм дарувати не варто.

✓ **Окерму групу становлять бізнес-сувеніри, рекламна сувенірна продукція. Наведіть приклади такої продукції у вашій сфері діяльності, прокоментуйте її використання.**

☞ **Як Ви розумієте зміст притчі “Відро з яблуками”?**

Купив чоловік собі новий будинок – великий, красивий – і сад з фруктовими деревами біля будинку. А поруч у старенькому будиночку

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.souvenirs.com.ua/gifts/psikhpod2/>



жив заздрісний сусід, який постійно намагався зіпсувати йому настрій: то сміття під ворота підкине, то ще якусь гидоту накоїть. Одного разу прокинувся чоловік у хорошому настрої, вийшов на ганок, а там – відро зі сміттям. Чоловік взяв відро, сміття викинув, відро вичистив до блиску, назбирав в нього найбільших, стиглих і смачних яблук і пішов до сусіда.

Сусід, почувши стукіт у двері, злорадно подумав: “Нарешті я дістав його!” Відчиняє двері в надії на скандал, а людина простягнув йому відро з яблуками і сказав: “Хто чим багатий, той тим і ділиться!”

### **Питання для перевірки знань**

1. Яку інформацію під час ділової взаємодії передають невербальні засоби?
2. Назвіть відомі вам види невербальних засобів.
3. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
4. Як навчитися “читати людину” як книгу і що для цього треба знати про невербальні засоби спілкування?
5. Що означають поняття “екстралінгвістичне спілкування”, “кінетика”, “проксеміка”?
6. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?
7. Про що свідчать мова тіла людини, вираз її обличчя, посмішка та жести?
8. Які є невербальні ознаки певного емоційного стану людини? Що дає контакт очей?
9. Які правила невербального ділового етикету ви знаєте?
10. Як співвідносяться невербальні засоби і культура спілкування?
11. Назвіть особливості невербальних засобів різних країн.
12. Чи впливає традиційна західна і східна філософія на спосіб ділової взаємодії представників відповідних країн?
13. Дайте визначення поняттю “національний стиль спілкування”.
14. Охарактеризуйте український національний стиль ділового спілкування.
15. Опишіть особливості ділових культурних традицій арабських, східних, американських та європейських країн.
16. Що розглядають в контексті національної традиції ділового спілкування.
17. Що входить у поняття “квітковий етикет”, “мова квітів”?
18. Назвіть основні правила квіткового етикету.
19. Охарактеризуйте поняття “діловий подарунок”.

20. Назвіть основні етикетні правила-заборони щодо ділових подарунків.
21. Вкажіть особливості ділових подарунків для закордонних партнерів, керівників, колег по роботі.
22. Що включає поняття “бізнес-сувенір”, “рекламна сувенірна продукція”?

## ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

**Зв'язки з громадськістю** (PR – паблік рілейшнз) можна визначити як мистецтво досягнення взаємопорозуміння та згоди між людьми, соціальними групами, націями, державами на основі цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею. У вузькому розумінні – це систематична діяльність організації, спрямована на зміну переконань, ставлення, думок (опіній) та поведінки різних груп людей (цільових груп) стосовно організації, її продуктів, послуг, а також конкретних проблем, ідей та дій.

В Україні провідними фахівцями в галузі Public Relations є Валентин Королько, Георгій Почепцов, Валерій Іванов, Євгенія Тихомирова.

Підсумовуючи, можна сказати, що *зв'язки з громадськістю – це наука управління суспільною, громадською думкою.*

Зв'язки з громадськістю потрібні Вам для того, щоб:

- Громадськість та влада усвідомили важливість справи, якою Ви займаєтесь.
- Громадськість і влада сприяли Вам у роботі та діяльності.
- Було спілкування з тими, кому Ви хочете допомагати.
- Знаходились ті, хто міг би теж допомагати людям, які звертаються до Вас.

### ➤ Основні форми взаємодії з громадськістю та ЗМІ у системі МНС. Особливості співпраці зі ЗМІ.

Основним завданням є створення соціально престижного образу вогнеборця, рятувальника. Одак варто відзначити взаємооберненість такого твердження, адже реципієнти автоматично відзначають те, наскільки фахово, зацікавлено і якими засобами представники державного пожежного нагляду

проводять відповідну діяльність. Це, у свою чергу, формує відчуття довіри до репрезентованої галузі.

За звітами про діяльність з інформаційного забезпечення громадськості можна виділити такі основні заходи:

- презентація установи;
- вручення призів, нагород тощо;
- оприлюднення показників роботи; конкурси;
- спонсорвання, гуманітарна допомога;
- виступи представників установи на різного роду заходах для широкого загалу.
- оперативний аналіз НС та підготовка і висвітлення інформаційно-аналітичних матеріалів з питань виникнення НС;
- зустрічі керівництва із представниками ЗМІ;
- готують до публікації повідомлення про організацію, осіб, інформаційні дописи, статті, прес-релізи, буклети, брошури, каталоги, книжки, бюлетені, матеріали виставок, аудіовізуальні матеріали;
- проводять профілактичну масово-роз'яснювальну, агітаційно-пропагандистську роботу з різними категоріями населення;
- роз'яснення щодо законодавчих актів й відповіді на листи;
- проводяться фестивалі дружин юних пожежників, всеукраїнські збори-змагання юних рятувальників, збори-походи громадських організацій та волонтерських загонів, розважально-пізнавальні, громадські акції;
- співпраця з обласними та районними відділами культури: вистави, уроки-п'єси, авторські програми на тематику безпечної життєдіяльності населення;
- розміщення текстів застережень, звернень до громадян у ЗМІ, їх постійна передача через радіовузли на об'єктах з масовим перебуванням людей, соціально-побутових підприємствах, у місцях масового відпочинку громадян, на залізничних та автовокзалах, у метрополітенах, аеропортах;
- розробка, виготовлення та розміщення на ринках, автобусних, залізничних вокзалах, аеропортах, в адміністративних, житлово-комунальних, торговельних, медичних, освітніх, лікувальних закладах, на поштах тощо продукції соціальної реклами з

попередження різного виду НС та навчання населення діям під час їх виникнення;

- в обласних газетах, на радіо, телебаченні періодично з'являються публікації, інтерв'ю, "відкриті ефіри", де йдеться про проблемні питання, пов'язані з безпекою життєдіяльності в певному регіоні;

- висвітлення міжнародної діяльності Міністерства у центральних, відомчих, електронних засобах масової інформації, Інтернет-виданнях;

Грушовінчук Володимир, полковник внутрішньої служби, начальник Головного управління МНС України у Волинській обл. з цього приводу відзначив: *"Значну роль у профілактиці пожеж та інших непередбачених лих відіграють засоби масової інформації. Телебачення, радіо, газети, районна та міськрайонна преса, багатотиражки повідомляють населення про надзвичайні події, які трапляються в області. У ЗМІ викриваються недоліки в організації зберігання матеріальних ресурсів, називаються їх конкретні винуватці, розповідається про кращих рятувальників"*.

**► Засоби масової інформації** – це своєрідна система, що охоплює періодичні друковані видання, радіо-, теле-, відеопрограми, кінохронікальні програми, інші форми періодичного поширення масової інформації. Згідно із законодавством України, друкованими засобами масової інформації є періодичні друковані видання (преса) – газети, журнали, бюлетені тощо і разові видання з визначеним тиражем; аудіовізуальними засобами масової інформації є: радіомовлення, телебачення, кіно, звукозапис, відеозапис тощо. Такі різні засоби спілкування не суперечать, а доповнюють один одного. Адже читачі газет водночас є і радіослухачами, і телеглядачами.

Для нормального функціонування будь-якої соціальної системи необхідний безперервний потік інформації. Він відповідно орієнтує кожну особу і тримає її у стані інформаційної насиченості. Кожна людина зі свого боку постійно знаходиться в інформаційному потоці. Адже лише за умови безперервного інформаційного спілкування із зовнішнім середовищем людина

здатна продуктивно мислити й активно діяти. Безпека – це практичне застосування відповідної інформації.

У Психологи довели, що інформаційні можливості кожної з чотирьох знакових систем – словесної, кінетичної, музичної і графічної (зображальної) неоднакові. Найбільшою інформаційною насиченістю володіють словесні знаки, які повніше передають значення і менше, ніж інші знаки, залежать від індивідуальних та інших особливостей і умов сприйняття. Ця обставина, а також те, що друкована публіцистика характеризується переважно логіко-понятійним способом висвітлення фактів, подій, явищ і процесів життя, створює сприятливі можливості читачеві для орієнтування, правильного уявлення про світ, в якому він живе.

Специфічні властивості й характерні комунікативні форми радіомовлення впливають з його технічної природи. Властивість синхронного і безмежного поширення інформації, а також відтворення живої мови і акустичних картин дійсності визначають основні риси радіомовлення: високий ступінь оперативності, виникнення у слухачів ефекту співучасті, присутності на місці події і більша в порівнянні з газетою сила емоціонального впливу на людину; всюдисущість (можливість прийому передач за будь-яких умов).

Всі компоненти телебачення – звук, зображення, аудіовізуальні образи — сприймаються одночасно органами почуття (зором і слухом), безпосередньо пов'язаними з емоційною сферою свідомості, є вирішальними, коли ми говоримо про вплив на соціальну психологію людини, про виховання соціальних почуттів, настроїв, звичок, спонук і т. ін.

*Дієвість* ЗМІ – оперативна безпосередня реакція суспільних інститутів і посадових осіб, пристрасне публіцистичне слово, сила гласності, що приводять у рух грандіозний механізм громадської думки, яку не може ігнорувати ніхто.

*Ефективність* – це результат, що збігається з намірами суб'єкта діяльності, засвідчує досягнення свідомо поставлених цілей в процесі створення та поширення інформації. Ефективність

– сталий вплив преси на людину й суспільство. Йдеться про результат, який який пролягає в площині цілої суспільної свідомості й соціальної практики. Особливу ефективність мають щоденні газети (програми електронних ЗМІ), що виконують величезну роботу, непосильну фундаментальним журналам і книгам. Журнали і книги позбавлені можливості систематичного, щоденного впливу. Читаючи газету день у день, підпадаючи під вплив її “точки зору”, знайомлячись із застосуванням цієї точки зору до всіх галузей людського життя, читач непомітно для себе починає засвоювати те коло ідей, яке проповідує цей друкований орган. Газета впливає повільно, але постійно; вона щодня з’являється до читача, приносячи цілу купу свіжих новин, згруповує повідомлення відповідно до своєї точки зору, з цього погляду висвітлює їх і непомітно відкладає в свідомості читача крихти своєї істини.

Що, перш за все, потрапляє в блокнот журналіста:

- головне зі сказаного співбесідником (демонстрація позиції, демонстрація принципової незгоди);
- особливості інтонації співбесідника (мабуть, акцент...);
- фрагменти важливих обставин бесіди (наприклад, відмови відповідати), реакцій співбесідника (моменти гніву, сумніву, коливань, радощі та ін.);
- помічені помилки (питання, що неточно прозвучали або нетактовні, до яких треба повернутися знов, накидання варіантів);
- перебивання, питання-підказки, з метою роз’яснити думку, розшифрувати її прикладом.

Можна визначити такі особливості спілкування з представниками ЗМІ:

- Не слід нервово реагувати на особисті та гострі питання. Можна зразу обмежити коло питань, які ви не хочете обговорювати.
- Розмовляючи з очевидцями трагедій і катастроф, небажано смакувати деталі бід, нещастя і злочинів. Інтерв’ю з жертвами і очевидцями катастроф, дотик до пережитому, навіть тактовне і обережне, вельми хворобливо, співбесідники замикаються.
- Багато хто з тих, хто побував в екстремальній ситуації, неохоче йде на контакти, тому що все ще занурені у жах пережитого.

Деякі починають говорити, але насправді, вони не адекватні. У людей, що побували в екстремальній ситуації, психологи часто відзначають множинність точок зору.

- У екстремальних обставинах в бесіду вступають, коли людина вже скинула стрес хоч би частково. Інакше об'єктом “розрядки” можете стати ви.

- Добре продумана під час бесіди кінцівка – іноді не що інше, як найбільш вдале виведення того, що інтерв'юється або фраза, найбільш йому що імпонує. Можна завершити бесіду так:

- Що було найбільш важливим зі сказаного?

- Як би ви сформулювали основну думку нашої бесіди, її головний підсумок?

- Чи не упустив я чого-небудь? Можливо, ви хочете щось додати? Іноді варто поставити останнє питання, відклавши блокнот або вимкнувши магнітофон.

- Для “завершуючого контакту” непогано поцікавитися:

- Які у вас подальші плани?

- Чи не знайдеться у вас додаткових матеріалів по цій темі?

Можливо, ви знаєте, де я зможу їх отримати?

Майл О. Франк у своїй книзі “Як переконати співрозмовника за 30 секунд” зауважує: правильне 30-секундне повідомлення дозволить вам кінець кінцем донести вашу думку і залишити її там, де їй місце: у свідомості вашого слухача. Розум вашого співбесідника може сприйняти тільки певну кількість інформації в межах одного смислового блоку. Хочете утримати чийсь увагу – втисніться в 30 секунд. Ця 30-секундна частина зі всього інтерв'ю, яку я вмонтовую в студії, і називається “звуковим бітом”. Якщо об'єкт не зможе зробити заяву за 30 або менше секунд, я не зможу його пустити в ефір”.

*Приклад:* Літня людина стрибнула у воду, щоб врятувати двох семирічних дітей. Він стояв наскрізь мокрий, коли телереporter брав у нього інтерв'ю: “Так, мені шістдесят п'ять. Ну і що? Будь-який, хто уміє плавати, кинувся б рятувати цих дітей, але, мені здається, справа не тільки в цьому. Може, люди зрозуміють нарешті, що якщо тобі за шістдесят, то ти ще не помер. Ти можеш працювати, і відхід на пенсію не повинен бути примусовим”. Звичайній людині, що побувала в

екстремальній ситуації, вдалося максимально лаконічно і чітко позначити свою позицію. Значить, це під силу будь-якому.

### ➤ Специфіка інтерв'ю, прес-релізу, прес-конференції, брифінгу, круглого столу<sup>1</sup>.

**Інтерв'ю** – це бесіда у формі запитань і відповідей, діалог між людиною, що володіє інформацією, і журналістом, що бажає цю інформацію отримати. Така бесіда розрахована на оприлюднення. Вона дає змогу показати погляди особи на якесь важливе питання, подію.

Існують певні особливості й відмінності проведення інтерв'ю для радіо- і телебачення та інтерв'ю для друкованих засобів масової інформації.

Підготовка ж змісту інтерв'ю будь-якого виду передбачає:

- 1) аналіз теми, вивчення матеріалів з теми, передбачення найважчих запитань і підготовку найкращих відповідей на них;
- 2) спробу встановити психологічний контакт із представником ЗМІ, можливе запрошення його в організацію для ознайомлення з обстановкою, в якій проходитиме інтерв'ю;
- 3) визначення позиції особи, що дає інтерв'ю, – слід заздалегідь сформулювати для себе думку, яка має бути доведена до глядачів або слухачів через інтерв'ю, підібрати для її підкріплення матеріали із авторитетних джерел, сформулювати кілька тез;
- 4) визначити композицію інтерв'ю, тобто формулювання основних відповідей на можливі запитання, орієнтовну сукупність яких теж важливо правильно спрогнозувати;
- 5) знання аудиторії, програми або друкованого органу, де буде вміщене інтерв'ю, вміння вибрати жанр і обсяг інтерв'ю, визначитися з тематикою (про що питатимуть, що не слід обговорювати, що саме хочуть від вас почути за браком ефірного часу);
- 6) стислість відповідей, які мають бути прямими, відповідати темі, чіткими та логічними, такими, що не розпорошують повідомлення;

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://books.br.com.ua/themes/161/392>.



7) щирість, правдивість відповідей. Ніколи не можна приховувати або викривлювати інформацію, бо це викличе недовіру і до особи, що дає інтерв'ю, і до організації, яку вона представляє.

Особі, яка дає інтерв'ю перед телекамерою, крім зазначених рекомендацій, слід:

- бути самою собою, триматися вільно, природно. Говорити просто, не стримувати міміку й жести. Бажано уникати важких для вимови і довгих слів, надто складних речень, просити перезаписати технічні голосові перешкоди, неправильні наголоси тощо;

- уникати носіння великих блискучих знаків чи сонцезахисних окулярів;

- бути впевненим у собі, адже інтерв'ю беруть тоді, коли хочуть отримати якусь інформацію. Особа, що дає інтерв'ю, більше обізнана з питань, які складають тему інтерв'ю, ніж інтерв'юер-журналіст;

- відповідно одягтися, стиль і колір одягу мають бути стриманими, діловими, щоб зовнішність не відволікала від змісту інтерв'ю.

Особі, яка дає інтерв'ю для друкованих ЗМІ, можна порадити:

- запропонувати репортеру після коротких відповідей на поставлені запитання, додаткову інформацію (цифри, факти, посилання на офіційні джерела – якщо вони є під рукою), що зробить інтерв'ю більш вагомим;

- не використовувати при відповідях на запитання дані або факти, опублікування яких у ЗМІ не бажане.

Пам'ятайте: якщо ви не представник прес-служби і не маєте права на розповсюдження певного виду інформації, слід відповідати на ті питання, які належать до вашої компетенції.

Це спосіб проявити себе і зарекомендувати свою організацію, представником якої ви є.

#### Поради: за змістом

1. заготувати тези.
2. не поспішати відповідати на питання, подумати.
3. намагатися вести свою лінію бесіди.

4. уникайте односкладних відповідей.
5. не відповідайте питанням на питання.
6. не наводьте зайвої статистики, аналізуйте її.
7. використовуйте просту розмовну, зрозумілу мову.
8. не проявляйте фамільярності стосовно опонента і кореспондента.
9. використовуйте принцип акцентуованого завершення.  
за поведінкою
  1. не дивіться у камеру.
  2. не опускайте/закочуйте очі і не відводьте погляду.
  3. стежте за виразом обличчя.
  4. зберігайте спокій.
  5. покладіть руки на стіл, стежте за жестами.

**Прес-релізи** можна використовувати для безперервного інформування як громадськості, так і засобів масової інформації. Вони ефективні для надання такої інформації про проект/подію, котра потребує миттєвого висвітлення в ЗМІ. Переважно доцільним є пускати прес-реліз в пресу ще до початку реалізації проекту. Написання прес-релізу не вимагає великих затрат часу і грошей, а крім того ЗМІ є досить чутливими до масових громадських зустрічей з питань розв'язання актуальних проблем.

Потрібно вміти написати прес-реліз так, щоб ваша інформація сприймалась як сенсація або, принаймні, описані факти чи події були привабливими для ЗМІ, а головне – цікаві для читачів, глядачів чи слухачів.

**Брифінг** – це захід, спрямований на негайне повідомлення засобам масової інформації про якусь важливу подію. Представляє собою коротку інструктивну зустріч керівництва з журналістами. Повідомлення на брифінгу мають односторонній інформативний характер з ілюстрацією конкретних фактів. Це та ж прес-конференція, але без коментарів.

Брифінг – спосіб забезпечення ЗМІ відомостями про розвиток подій. Брифінг проводиться для інформування громадськості про якусь важливу подію, як-то: прийняття нового закону, введення нового податку, зміни у податковому законодавстві тощо. Цей захід у більшості випадків має офіційний характер, він

обмежений часом та конкретним змістом повідомлення. Під час таких зустрічей можуть робитися офіційні заяви.

На них завжди можна відійти від відповіді, ніхто не буде звинувачувати вас у тому, що ви не говорили.

Ніхто не знає, який фрагмент брифінгу буде демонструватися глядачам, тому слід тримати себе строго і виважено, зважаючи на рухи руками, пози і жести перед мікрофоном, поведінку за столом.

**Прес-конференція.** Інколи у практичній діяльності може виникнути необхідність з'ясування дискусійних питань або привернути увагу громадськості до якоїсь проблеми. В цьому випадку використовують прес-конференцію із запрошенням представників ЗМІ.

Готується вступне слово, в якому пояснюється основна причина скликання прес-конференції. Поширюється прес-реліз, який може містити цитати із виступу відповідальної особи. Готується пакет для преси з додатковими матеріалами. Для того, щоб прес-конференція досягла мети, необхідно при її підготовці і проведенні врахувати декілька обставин:

1. Час проведення. Найкраще проводити прес-конференцію в середині тижня, тому що понеділок – редакційний день у ЗМІ і можна не досягти бажаної активності представників ЗМІ, а п'ятниця – день перед вихідними, день культурних програм, що також може відобразитися на присутності журналістів. Відомо, що журналісти – професійні “сови” (пізні записи, монтаж), тому доцільно призначати прес-конференцію з 12.00 до 14.00, бо з 15.00 починається здавання матеріалів у редакціях, записи, студійний час.

2. У запрошенні обов'язково повинна вказуватися тематика, що дозволить редакціям відправити на прес-конференцію компетентних у даному питанні журналістів. Запрошення краще оформляти як іменне і відправляти за 5–7 днів до прес-конференції. За два дні до прес-конференції можна дати наступний анонс про неї. Не пізніше ніж за добу до прес-конференції доцільно обдзвонити ЗМІ хоча б ключові, для з'ясування питань: Чи отримали запрошення? Чи планується

присутність? Чи необхідна додаткова інформація? За день до проведення або вранці в день заходу можна зв'язатися з редакціями і студіями за телефоном і нагадати запрошеним про час і місце проведення прес-конференції.

3. Прес-конференція повинна мати чіткий сценарій проведення, який складається із двох частин – викладення позиції організаторів із проблеми і відповідей на питання журналістів. Час на проведення кожної частини визначається організаторами (як правило 10 хв. для повідомлення, 20 хв. – для відповідей на запитання).

4. Вести прес-конференцію може особа, відповідальна за зв'язки із громадськістю або пресою. Ведучий обов'язково представляє журналістам учасників, серед яких бажана присутність особи, уповноваженої приймати остаточні рішення з питань прес-конференції.

5. Доцільно провести реєстрацію учасників прес-конференції з боку ЗМІ, що дасть змогу аналізувати результати зустрічі за їх публікаціями. Під час реєстрації дуже добре роздавати матеріали, що інформують про факти і пояснюють проблему прес-конференції. Це вбереже від викривлення інформації (не так записали, почули, видалося та ін.).

Для будь-якої прес-конференції існують певні правила проведення:

- доповідач чітко зачитує текст короткої заяви, в якій ідеться про причини заходу
- репортерів запрошують ставити запитання
- запитання ставляться по черзі, професійні стандарти передбачають, що журналісти будуть притримуватися оголошеної теми
- перед останнім запитанням хтось із команди організаторів нагадує, що відведені 20 хв. пройшли.

Організаційний аспект заходу. Прес-конференція найчастіше відбувається в кімнаті для зустрічей (засідань, зборів). Це також може бути постійне приміщення для проведення заходів із журналістами (де передбачене освітлення, пристосування для використання відповідної апаратури, особливо для телегруп). Всі

присутні повинні бути забезпечені місцями. Доповідач і його команда розміщуються за столом або кафедрою, де ставляться мікрофони і диктофони. Перед учасниками виставляються таблички з інформацією про учасників прес-конференції (прізвище, ім'я, по батькові, посада).

Ведучий представляє учасника (учасників), надає їм слово, стежить за ходом заходу. Найбільша роль йому належить під час відповідей на запитання журналістів. Головне, щоб запитання відповідали оголошеній темі, були короткими та зрозумілими виступаючому.

Запитання і відповіді треба записувати до протоколу.

Бажано кожний прес-захід записувати на аудіоплівку (диктофон), потім розшифровувати і використовувати для опублікування у засобах масової інформації, перевірки фактів, цитат, що були використані у публікаціях. Під час заходу можливе використання відеопрокатної апаратури для демонстрації фотографії й відеозйомок, іаграм, графіків тощо. Матеріали кожної прес-конференції (план, прес-реліз, записи запитань і відповідей, розшифровка виступів, а також наступні публікації) зберігаються в окремій папці для зручності у роботі.

Після прес-конференції здійснюється моніторинг публікацій та проводиться за ними аналіз.

Готуються та надсилаються до ЗМІ відповіді на критичні матеріали. Публікації доводяться до учасників прес-заходу з метою запобігання у майбутньому помилок, що були допущені.

**Круглий стіл.** Тема й питання для обговорення визначаються і оголошуються заздалегідь. Це дає можливість учасникам підготуватися до обговорення, приготувати матеріали для демонстрації, аналітичні дані, фактичні матеріали, що робить засідання цікавим, активним і результативним. Кількість учасників, як правило, коливається від 6 до 10 чоловік.

Засідання проходить у залі засідання або іншому пристосованому приміщенні. Учасники розміщуються за одним столом, поряд з кожним ставиться табличка, де зазначається інформація про особу або організацію, яку вона представляє роботу організує ведучий. Перед початком виступів і обговорення

він представляє всіх присутніх, звичайно черговість представлення задається порядком розміщення за столом – наприклад, за часовою стрілкою.

Ведучий знайомить присутніх з порядком обговорення. Оголошує регламент для кожного, хто виступає, – відповідно до важливості його виступу. В процесі обговорення ведучий стежить за дотриманням регламенту, тактовно пропонує скоротити виступ, якщо необхідно, або навпаки, виділяє додатковий час.

Закінчується обговорення коротким резюме ведучого, прийняттям відповідних програм або ухваленням пропозицій.

Коли проводиться такий захід, обов’язково слід передбачити участь у ньому представників ЗМІ. Одним із результатів “круглого столу” можуть бути інформаційні повідомлення про нього у пресі. За його матеріалами можна провести прес-конференцію, запросивши на неї представників місцевих ЗМІ, національних інформаційних агенств і відомчих видань. Можна підготувати і розіслати прес-реліз, організувати інтерв’ю із найбільш авторитетними учасниками “круглого столу”. Тобто, необхідно організувати його всебічне висвітлення у ЗМІ<sup>1</sup>.

✓ Проаналізуйте підготовані відео- чи друковані матеріали, де відображено різні форми взаємодії працівників системи МНС із засобами масової інформації.

✓ Передивіться зразок і укладіть свій документ на задану тематику.

#### Прес-реліз

### У Києві пройдуть планові навчання сил цивільного захисту<sup>2</sup>

1.28-30 листопада в Києві проводяться планові командно-штабні навчання органів управління і сил цивільного захисту. У КШН візьмуть участь члени Постійної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, евакуаційної комісії виконавчого органу Київської міської ради, особовий склад Головного міськуправління МНС, ГУ МВС, УСБУ, органи управління та сили цивільної оборони (цивільного захисту) потенційно-небезпечних об’єктів. Основна мета

<sup>1</sup> Почепцов.Г. Паблік рілейшнз / Григорій Почепцов. Паблік рілейшнз – К., 2000.

<sup>2</sup> Електронний ресурс: <http://mns.gov.ua/UserFiles/File/2006/28.htm?p=1>

навчань – перевірка готовності до дій у разі виникнення надзвичайних ситуацій і вдосконалення практичних навичок щодо організації проведення рятувальних та інших невідкладних робіт, попередження, локалізації і ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, які можуть виникнути внаслідок стихійних лих, аварій і катастроф на транспорті, хімічно-небезпечних об'єктах та системах життєзабезпечення.

2. Працівники ЗМІ запрошуються для висвітлення практичної частини КШН 29-го листопада:

3.1-й етап: о 10:00 на Київському заводі шампанських вин “Столичний” (вул. Сирецька, 27) розпочнуться навчання сил цивільного захисту з ліквідації наслідків умовного викиду значної кількості аміаку.

4.2-й етап: о 14:30 на залізничній станції “Дарниця” сили цивільного захисту діятимуть на місці зіткнення пасажирського потягу з цистерною маневрового складу, що сталося в результаті виходу з ладу стрілочного переводу.

✓ **Ознайомтеся з правилами ведення різних форм бесід з представниками засобів масової інформації, розробленими прес-службою Міністерства оборони РФ<sup>1</sup>. Адаптуйте його до інструктивної бесіди з особовим складом.**

#### ЯК РОЗМОВЛЯТИ З ПРЕСОЮ

Спілкування з пресою – справа індивідуальна і вимагає особливого складу характеру, особистої схильності й специфічного досвіду, що напрацьовується від інтерв'ю до інтерв'ю.

Незалежно від бажання-небажання відповідальної посадової особи ЗМІ існують, і з цим феноменом сучасності треба миритися у всіх значеннях цього слова, вибудовуючи відносини, які базувалися б перш за все на принципах “мирного співіснування”. На певному етапі життя таланита і здібна людина досягає тієї посади, яка публічна за самим своїм статусом. А суспільство, зі свого боку, має право зажадати “звіту про виконану роботу”. І цей звіт повинен відповідати рівню такої посади і в частині роботи зі ЗМІ. Бо культура спілкування з представниками засобів масової інформації – це культура особи і тієї структури, яку вона представляє аж до вищих чинів ієрархічної піраміди.

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: [http://www.orator.biz/?full=1&s=51&d\\_id=255](http://www.orator.biz/?full=1&s=51&d_id=255)

## ПРИНЦИПИ СПІЛКУВАННЯ З ПРЕСОЮ

Розмовляти з пресою можна по-різному і з різних причин. Спілкування з її представниками може бути викликане необхідністю довести до масової аудиторії офіційне повідомлення, точку зору відомства або відповідний коментар. В цьому випадку ви є ініціатором зустрічі і розраховувати слід тільки на позитивний результат. Інше питання – а чи потрібно це пресі в той момент, коли ви маєте намір піти на контакт?

Складніша справа, коли преса сама знаходить вас з проханням прокоментувати ту або іншу ситуацію, тоді ви виступаєте в ролі сторони, яку “примушують відповідати”. Ваше незavidне становище полягає в тому, що ви вимушені відгукнутися на прохання про зустріч, причому зробити це необхідно оперативно і грамотно в умовах стислого часу. Якщо ви на контакт не підете, з’явиться маса коментаторів різного змісту, яким тільки дай засвітитися на екрані. З легкої руки незалежних експертів буде намальована така картина ситуації, що вас згодом чекає спочатку “відновлення оригіналу”, а потім довго і наполегливе роз’яснення, що до чого. Але і тоді ваша праця буде марною, бо сказане вперше як новина міцно осідає в свідомості аудиторії і надовго залишається там до кращих для вас часів, коли можлива друга рятівна хвиля інтересу громадськості до теми надасть шанс виправити помилку.

Проте перш ніж “кинутися на амбразуру”, необхідно запам’ятати або хоч би постаратися дотримуватися деяких принципів спілкування з пресою. Велика їх частина має заборонний характер, що обмежує вашу свободу слова. Але ці заборони – тільки на користь вам.

Принцип 1. Ніколи не говоріть неправди. Будь-яку брехню рано чи пізно розкриють, і тоді буде потрібно багато зусиль, щоб відновити підірвану довіру не тільки до вас особисто, але і до всього відомства в цілому.

Принцип 2. Ніколи нічого не вигадуйте. Не можна дозволити собі піддатися тиску з боку кореспондента, щоб той тут же радісно повідомив в редакцію: “Я вибив з нього це визнання!” Потім важко буде пояснити, що нічого такого ви не говорили, що



він сам все вигадав. Якщо ви не знаєте відповіді на питання – так і скажіть, додавши при цьому, що не хочете виглядати необ’єктивним і постараетесь з’ясувати деталі, а пізніше неодмінно поділитесь з пресою достовірною інформацією.

Принцип 3. Ніколи не коментуйте того, про що ви не маєте чіткого уявлення, тим більше, якщо спрямованість розмови виходить за межі ваших прямих функціональних обов’язків. Не дозволяйте втягувати себе в гіпотетичні дискусії, особливо на політичні теми (навіть з посиланням на свою особисту думку). Дотримуйтеся обумовленої раніше проблематики бесіди.

Принцип 4. Ніколи не давайте волю вашим відчуттям. У жодному випадку не дозволяйте собі проявів грубості, нетактовності, дратівливості. Залишайтеся спокійним, розсудливим і, по можливості, привабливим.

Принцип 5. Ніколи не піддавайте критиці справу, якій служите. Мисливців до цього і так багато. Стримана критика можлива, якщо вона має конструктивний характер і покликана на змінити ситуацію на краще.

Принцип 6. Ніколи не коментуйте чутки і думки інших людей. Дотримуйтеся тільки достовірних фактів.

Принцип 7. Ніколи не конкретизуйте дані про втрати, поки цьому немає документальних підтверджень. Пам’ятаєте, що рідні не повинні дізнаватися імена загиблих з інформаційних повідомлень у новинах.

Принцип 8. Ніколи не розкривайте інформацію обмеженого розповсюдження. Краще обумовити заздалегідь, які теми зачіпати не варто. Зробіть все, щоб карти і схеми в приміщенні, куди запрошені журналісти, не потрапили в об’єктиви відео- і фотокамер.

Принцип 9. Ніколи не порушуйте обіцянок. Робота редакційного цеху залежить від інформації, і під ваше інтерв’ю може бути залишене місце. Зірвана зустріч або не надані до вказаного строку дані повернуться до вас бумерангом в гіпертрофованому вигляді.

Принцип 10. Ніколи не говоріть: “Без коментарів”. Завжди можна знайти спосіб відповісти на питання, навіть якщо ви не

знаєте відповідь або не можете висловлювати свої думки з приводу певної теми. Відмова відповідати журналістові створює враження, що відповідь ви знаєте, але не хочете “розкривати таємницю”.

Принцип 11. Ніколи не думайте погано про журналістів. З таким настроєм краще до преси не виходити!

#### ПРЕС-КОНФЕРЕНЦІЇ І БРИФІНГИ

Це найпоширеніша форма спілкування з представниками преси. При цьому організатори повинні в першу чергу визначитися, яку мету переслідує зустріч з журналістами. Брифінг припускає анонсування якої-небудь події, інформацію про її розвиток і завершення. Варіант сповіщення про подію прийнятний, проте представник відомства повинен бути готовий дати відповіді на питання, які цікавлять журналістів. Особливо обережним слід бути, якщо присутні електронні ЗМІ, оскільки правок або уточнень зробити вже буде не можна. Офіційні заяви не перезаписуються! (Такий варіант, щоправда, можливий під час запису “один на один”).

Слід акцентувати увагу присутніх на прес-конференції журналістів на заявленій заздалегідь темі й зауважити, що можливі питання після вступного слова не повинні далеко відходити від основної проблематики. Завжди можна ухилитися від відповіді на несподіване питання, пославшись на межі відведеної для розмови теми. Ніхто не звинуватить вас у тому, чого ви не говорили. Існує вірогідність того, що ваше мовчання буде інтерпретовано відповідним чином, проте якщо інакше вирішити ситуацію неможливо, краще все-таки вдатися до описового формулювання, ніж говорити нісенітницю. Якщо, звичайно, ви не хочете скандально прославитися.

Складність прес-конференції з присутністю електронних ЗМІ в тому, що протягом години або близько того вам доводиться тримати себе витримано, ні жестом, ні словом не можна дати засумніватися публіці, що зібралася, в правдивості і правильності сказаних вами слів. А найстрашніше в тому, що ніхто не знає, який синхрон тривалістю 15-20 секунд увійде до ефіру випуску новин. Щоб уникнути цього наперед підготуйте заключну цитату

і виголосить її з таким натхненням і акцентом, щоб ні у кого з кореспондентів не залишалось сумнівів – ось це саме те, за чим він прийшов сюди.

З огляду на те, що вашій персоні приділяється така пильна увага протягом досить-таки тривалого часу, варто також подумати про зовнішній вигляд і уміння триматися під софітами. Принаймні, на це треба себе настроювати.

Найбільшу небезпеку тут представляють руки. Вони вічно заважають, і нічого з ними не можна поробити. Ось чому для початківців стає у пригоді найпростіша авторучка (бажано, звичайно, не дуже проста, але і не така розкішна, щоб відвернути увагу журналістів від вашої персони і озвучених вами думок). Який-небудь інший предмет може викликати різні інтерпретації, але тільки не цей. Не слід, наприклад, дуже показово зачіпати годинник, якщо це, звичайно, не подарунок міністра оборони. Потрібно відзначити, що годинник часто стає тим предметом, який при зіткненні з поверхнею столу видає здавалося б глухі, але поряд з мікрофонами досить-таки вражаючі звуки, які звучать найвиразніше при прослуховуванні запису.

Якщо ви все-таки погодилися на прес-конференцію і вам не вдалося, не дивлячись ні на які хитрування, знайти поважного приводу для того, щоб не з'явитися на зустріч з пресою, не треба прагнути сховатися за горою пляшок з мінеральною водою. Бажано взагалі відставити їх убік. Якщо ви встали за трибуну або сіли за стіл, де встановлені мікрофони і як наслідок потрапили в об'єктиви камер, всі ваші бажання (пити, чхати, чухати вухо або ніс, потирати підборіддя, упорядковувати зачіску, одяг) повинні поступитися одному і єдино потрібному в цей час заняттю – стежити за своєю мовою і при цьому прагнути до того, щоб відповіді хоча б мінімально наближалися до теми поставленого питання.

#### ІНТЕРВ'Ю

Якщо ви не представник прес-служби і не маєте санкції на розповсюдження певної інформації, то зобов'язані відповідати тільки на ті питання, які входять у вашу компетенцію як

посадової особи, а відповіді повинні бути обмежені сферою ваших повноважень.

Спілкування з пресою часто відбувається всупереч вашому бажанню, іноді за дорученням вищої посадової особи, якій ви не в змозі заперечити, тому треба змиритися з думкою про невідворотність дійства і вижати з ситуації максимум. Інтерв'ю – це хороший привід заявити про себе як про тямущого співробітника тієї організації, яку ви представляєте, і навпаки – якщо не поставити хрест на вашій кар'єрі, то, принаймні, змусити начальство засумніватися у ваших здібностях.

Успіх або невдача інтерв'ю найчастіше залежать від підготовки до нього. При серйозному підході до справи ви не тільки відчуєте себе упевнено і спокійно, але і зможете донести до аудиторії саме ту інформацію, яку вам необхідно повідомити.

Спершу для себе слід знайти відповіді на декілька питань: Чим викликано інтерв'ю? Чому доручено провести його саме вам? Від вас вимагається лише суха інформація або ж доведеться коментувати події? Якщо події, то які, погані або добрі? Добрі обговорювати, звичайно, набагато легше, та і настрої відповідний – піднесений, можна говорити відкрито, з посмішкою. Погані новини вже самі по собі нічого дорого не несуть, але говорити і про них деколи доводиться, зібравши волю в кулак. Бо якщо не скажете ви, знайдуться інші коментатори, що набили руку у вишукуванні такого негативу, що минула подія перетвориться з безглуздою випадковістю в трагедію уселенського масштабу, і вам знадобляться величезні зусилля, щоб хоч якось звести до мінімуму той негативний ефект, якого можна чекати, якщо вчасно і оперативно не відреагувати і все пустити на самоплив.

При підготовці до інтерв'ю необхідно заздалегідь навести довідки щодо того, чи давав вже роз'яснення заданої теми хтось з інших співробітників відомства або паралельних структур. Якщо так, то слід триматися однієї усталеної лінії (краще, якщо загальний контекст скоординований централізовано, щоб уникнути різночитань). Деяка деталізація або уточнення не стануть приводом для звинувачення відомства в різноголоссі. Щоб уникнути можливих нестиковок і неузгодженості, краще

надавати можливість висловитися на вузько визначену тему одному представникові.

Заздалегідь продумайте дві-три основні тези, які послужили б основою вашого повідомлення, і сформулюйте їх кількома легкими для запам'ятовування і зрозумілими не тільки вам, але і публіці пропозиціями. Намагайтеся стисло і чітко формулювати повідомлення, щоб основна думка була висловлена протягом 15-20 секунд. Перевищення цієї нормативної планки повідомлення на радіо і телебаченні, як правило, піддається редагуванню, а це не завжди може бути у ваших інтересах.

Продумайте три-чотири найнеприємніші питання з наміченої теми, які вам можуть задати. Відповідайте на них вголос. Тут не завадить зробити репетицію перед дзеркалом. Це дві різні речі – подумати про відповідь на питання і побачити, як вона звучить з ваших вуст.

Перед початком інтерв'ю слід обговорити з представником преси коло тим, якщо зустріч не викликана одним питанням або декількома, переданими заздалегідь. Існують теми, які не підлягають обговоренню, і про це треба попередити кореспондента. При цьому бажано терпляче пояснити мотиви відмови. В цьому випадку ваші доводи будуть сприйняті з розумінням.

Важливо пам'ятати, що ефірний час новин строго обмежений, тому варто поцікавитися, що саме хочуть від вас почути. Щоб довести вашу точку зору до аудиторії, можна вдатися до нехитрого, але ефективного ходу, коли бажане для вас питання ви ставите вголос самі і зразу ж на нього відповідаєте. Спочатку висловлюйте основну думку. Після того, як ви її сформулювали, можна, за необхідності, конкретизувати дані для підкріплення своєї позиції. Чіткий акцентований коментар в цьому випадку неминуче виберуть редактори новин як найбільш вдалий зі всього сказаного раніше.

Заздалегідь слід визначитися, на яких умовах проводитиметься інтерв'ю – з правом запису і посилань на того, що інтерв'юється, з правом посилань на посадову особу або представника відомства або ж без права запису і посилань. В

принципі не слід йти на розмову з журналістом без права запису і посилань. Ніхто не може поручитися, що в якийсь (як правило, найбільш невідповідний) момент ваші слова не сплинуть на підтвердження думки автора матеріалу, і для більшої переконливості буде дане посилання на вас. Тому треба завжди мати на увазі наступне: у якому б довірливому форматі не проводилася бесіда, не говоріть того, чого б ви не хотіли почути пізніше у вигляді посилання на ваші ж слова.

Якщо під час запису у вас задряпало в горлі, було неправильно поставлено наголос, вилетіло зайве слово або ж вас просто заклінило, вибачтеся і попросіть перезаписатися. Ви даєте інтерв'ю серйозним програмам, і вони також не зацікавлені працювати непрофесійно.

#### ТЕЛЕІНТЕРВ'Ю

Правила ведення телеінтерв'ю діляться на два блоки: поведінковий і змістовий. Їх можна також застосувати і до радіоінтерв'ю. Причому вони настільки взаємозв'язані і взаємозалежні, що недоопрацювання одного з них може привести до небажаного результату в цілому.

Перед інтерв'ю зайвий раз подивитися в дзеркало не зашкодить або поцікавитися у кореспондента своїм зовнішнім виглядом. А в тому, що він зацікавлений представити вас якнайкраще, ви і не сумнівайтеся. По можливості, під час телеінтерв'ю уникайте носіння крупних блискучих знаків. Вони не тільки відволікають глядача від змістової частини розмови, але і дають відблиски в об'єktiv камери. Не надягайте сонцезахисні окуляри або окуляри типу хамелеон. Вони приховують ваші очі, а аудиторія оцінює чесність інформатора за рухом очей. Якщо ви ховаєте очі або ж вони бігають, створюється враження, що ви намагаєтеся приховати якусь інформацію. Пам'ятаєте, що вираз обличчя і тон голосу повинні відповідати темі і характеру обговорюваної проблеми.

#### *Змістовий блок*

Правило 1. Тримайте в думці заготовлені задалегідь тези. При будь-якій відповіді на питання прагніть розвернути його так,

щоб ваша відповідь переконала глядача, що ви прокоментували саме ту проблему, яку було перед вами поставлено.

Правило 2. Не поспішаєте відповідати на питання, подумайте. Навіть якщо інтерв'ю йде в прямому ефірі, декілька секунд на обдумування відповіді деколи того варті.

Правило 3. Прагніть вести свою лінію. Якщо ви відчуваєте, що інтерв'ю йде до свого завершення, а потрібна вам теза не прозвучала, слід вибрати зручний момент і задати самому вголос питання, на яке у вас готова відповідь.

Правило 4. Уникайте односкладних відповідей. Вам надана можливість довести свою точку зору до глядача, і ваше завдання максимально використати цей шанс. Короткі фрази можуть бути використані лише для посилення драматичності ситуації або демонстрації рішучості виправити положення.

Правило 5. Не відповідайте питанням на питання. Глядач хоче почути вашу точку зору, а не додаткову головоломку.

Правило 6. Уникайте зайвої статистики. Нагромадження цифр ускладнює сприйняття основної думки. Крім того, статистика відносна, і вас завжди можна буде згодом звинуватити в неточності і, що ще гірше, в неінформованості.

Правило 7. Використовуйте просту розмовну мову, і вас не звинуватять у зазубрюванні тексту відповідей, підготовлених заздалегідь тому, як правило, вимовлених формально, чітко нарізаними фразами.

Правило 8. Не слід здаватися фамільярним. Не називайте кореспондента на ім'я. Може скластися враження, що ви давно перебуваєте у дружній відносинах, і він за будь-яких обставин на вашому боці, що викличе недовіру глядачів.

Правило 9. Використовуйте принцип акцентованого закінчення. Кореспондент зацікавлений в завершенні інтерв'ю на високій ноті. Допоможіть йому в цьому, коли відчуєте, що ваша бесіда наближається до завершення.

#### *Поведінковий блок*

Тут найважливіше – намагатися поводитися якомога природніше.

Правило 1. Ніколи не дивіться в камеру. Краще про неї взагалі забути. Ви розмовляєте зі своїм співбесідником, тому і дивитися треба на нього. Якщо ви спілкуєтеся з групою журналістів, звертайтеся до того, хто поставив питання.

Правило 2. Не опускайте очі і не відводьте погляд убік. Вас можна викрити в нещирості, і що гірше – в свідомо помилкових свідченнях.

Правило 3. Не піднімайте очі до стелі, і тим більше їх не закривайте. Окрім естетично непривабливого виду ваших білків складеться враження, що цей захід вам набрид. Та і відповіді на поставлене питання ви на стелі не знайдете.

Правило 4. Тримаєтеся спокійно, з гідністю. Не розгойдуйтеся в кріслі з боку в бік, назад-вперед. Мало того, що це зовсім не свідчить про ваше уявне розслаблення, це ще і привід говорити про ваше внутрішнє хвилювання, а то і психічний дискомфорт. Мікрофон, що стоїть перед вами, не повторює в такт ваші рухи, а тому звук плаватиме. Не тримайтеся за мікрофон!

Правило 5. Стежте за виразом вашого обличчя. Воно повинне гармоніювати із змістом сказаного. Зрозуміло, що усмішка справляє сприятливіше враження, ніж сумний вигляд. Розмова про нещастя з посмішкою на устах може запам'ятатися надовго.

Правило 6. Зберігайте внутрішній спокій. Навіть якщо вам здається, що питання поставлене некоректно, а то і зовсім провокаційно, не втрачайте самовладання. Ваше роздратування викличе у відповідь сплеск неприйняття вашої персони у глядача, а при вмілому монтажі – неприязнь.

Правило 7. Не складайте руки на грудях. Це говорить про те, що ви не готові до відкритого діалогу, а то і взагалі пішли в глухий захист.

Правило 8. Не тримаєте руки в кишенях. Це говорить про вашу неохайність, неповагу до співбесідника і навіть може свідчити про недостовірність інформації, що ви її надаєте. Крім того, неминуче виникне спокуса пограти дрібницею і подзеленчати ключами, а це – непотрібний звуковий супровід.

Правило 9. Не ставте руки на стегна. Це – показник вашого агресивного настрою.



Правило 10. У положенні сидячи покладіть руки на стіл. Можна тримати кулак однієї руки в долоні іншої, однак при цьому не перебирайте великими пальцями, бо ці рухи відволікатимуть глядача.

Правило 11. Не стукаєте по столу кулаком, пальцями чи іншим предметом, що опинився в руках. Якщо це авторучка, не клацайте нею, а тим більше не розбирайте її на частини.

Правило 12. Стоячи під час інтерв'ю дозвольте рукам прийняти природне положення, нехай навіть вони розташуються уздовж тулуба. В цьому випадку ваш вигляд не буде таким вже ніяковим, як це вам самим може видатися.

Правило 13. Не розмахуйте руками, підкріплюючи жестами сказане. Оператор може не розрахувати довжину ваших верхніх кінцівок, і вони попросту впадуть з кадру. Але вже якщо ви зазвичай допомагаєте собі жестикуляцією, тримаєтеся в межах пристойного.

Правило 14. Не прикривайте рукою рот. Окрім порушення артикуляції цей жест може розглядатися як невпевненість і сором'язливість.

Правило 15. Не сидіть з широко розставленими ногами, поклавши руки на коліна. Одні психологи стверджують, що така позиція означає готовність до сутички, інші – бажання швидше покинути місце дії.

Правило 16. Не сидіть нога на ногу. Не ви дивитесь телевизор, а дивляться на вас. Уявне розслаблення – не кращий для вас спільник. Крім того, така поза створює невидимий бар'єр між вами і кореспондентом. Цілком можливо схрестити ноги в ділянці кісточок. При цьому треба стежити за тим, щоб шкарпетки були темного кольору і покривали литки.

Після інтерв'ю переконайтеся, що кореспондент отримав всю інформацію, необхідну для завершення роботи над матеріалом, куди увійде ваш синхрон. Наступає момент розслаблення, і оператори зазвичай використовують цей час для того, щоб зняти перебування. Мікрофон на камері може бути включений, що дозволяє записувати ваші репліки. Більшість журналістів не використовують цю можливість для отримання інформації (це

неписаний закон, побудований на взаємній довірі), але якщо звучить щось екстраординарне, це як мінімум збережеться в архіві.

Все вищезгадане справедливе і для підготовки учасника студійної передачі і так званих ток-шоу. Проте при цьому важливо заздалегідь отримати відповіді на наступні питання:

Який характер програми – суспільно-політичний або пізнавально-розважальний?

Чи йде передача в запису або в прямому ефірі?

Яка її тривалість?

Хто ведучий програми? Який його настрій?

Це бесіда один на один або ж участь у ній беруть декілька чоловік? Хто ці люди? Однодумці або опоненти?

Хто виступає як основний герой або це розмова рівних партнерів?

Чи присутні на передачі глядачі? Чи будуть від них питання?

Чи буде надано вам завершальне слово?

Відповіді на ці питання визначають доцільність участі вас або вашого представника в програмі.

#### РАДІОІНТЕРВ'Ю

Цей вид інтерв'ю має кілька особливостей, які не можна не враховувати.

Правило 1. Не користуйтеся шпаргалками! Ви думаєте, якщо вас не видно, то можна зануритися в текст й індіферентним голосом його озвучувати. Не спокушайтеся! Шелестіння листів паперу і не помічена тільки вами скучність видадуть вас цілком.

Правило 2. Говоріть закінченими пропозиціями. Це допомагає редакторові працювати над плавністю звучання вашого синхрону.

Правило 3. Не робіть частих і тривалих пауз в прямому ефірі. Якщо на телеекрані картинка згладжує цей недолік, то радіоприймач, що мовчить, виглядає щонайменше дивно.

Правило 4. Не заповнюйте паузи муканням, кашлем і зітханнями. Це ще гірше, ніж мовчати!

Правило 5. Уникайте слів-паразитів. Деякі люди не підозрюють, як часто вони їх насправді вживають, поки не прослуховуватимуть, в принципі, запис свого як би інтерв'ю.

## ІНТЕРВ'Ю ДЛЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ АГЕНТСТВ

Як правило, ці інтерв'ю мають подієвий характер і відрізняються оперативністю. Під час спілкування з представниками преси взагалі варто стежити за кожним своїм словом, проте тут цього правила слід дотримуватися з особливою увагою. Ваше повідомлення вміть диктується на стрічку новин, і ви не встигнете дійти до кабінету начальника, щоб доповісти про проведений захід, як він буде все знати, а ви знатимете його реакцію. А з розвитком телефонів мобільного зв'язку кореспондентові досить замість диктофона використовувати найпримітивніший мобільник, щоб після закінчення вашої завершальної фрази лише додати: “Як заявив сьогодні журналістам представник...”.

## ІНТЕРВ'Ю ДЛЯ ДРУКОВАНИХ ОРГАНІВ

Особливістю цього виду інтерв'ю і одночасно його перевагою з погляду на те, що з кореспондентом можна домовитися про перегляд тексту готового до друку матеріалу. Після відповідної правки ви можете відчувати себе більш-менш упевнено і спокійно. Проте треба мати на увазі, що затягувати з правкою тексту ніяк не можна, і якщо була домовленість повернути допрацьований матеріал до певного терміну, це слід зробити. Для цієї продукції час здачі номера в друк – свято. І якщо важлива заява або коментар зроблені сьогодні, то завтра ви його повинні обов'язково виявити на сторінках ранкових видань. А сьогоднішні газети, в яких надруковані позавчорашні новини, придатні тільки для загортання риби.

## ІНТЕРВ'Ю ПО ТЕЛЕФОНУ

При дотриманні всіх названих правил найголовніше, як не дивно, пам'ятайте. Пам'ятайте, що з підняттям слухавки на іншому кінці дроту може одночасно включатися звукозаписний пристрій, і не виключено, що якийсь уривок вашої бесіди, зокрема жарти-примовки, ви зможете через декілька хвилин після розмови по телефону прослухати по телебаченню або радіо.

Серйозні журналісти-професіонали цим прийомом не користуються. Проте у будь-якому випадку вам слід пам'ятати, що питання запису ваших слів на плівку заздалегідь

обумовлюються. І в цій ситуації поняття довіри висувається на передній план. Досвідчений кореспондент розуміє, що якщо він підведе вас хоч раз, то втратить у вашій особі експерта, готового поділитися своїми міркуваннями і дати компетентну оцінку певним подіям.

## **КРИЗОВІ ПАБЛІК РІЛЕЙШНЗ**

**\* Ознайомтеся з підбіркою матеріалів дослідників кризових ситуацій щодо правил поведінки у них та умов подолання. Прокоментуйте прочитане. Адаптуйте його до інформаційної бесіди з особовим складом.**

Хоч різного роду надзвичайні випадки відбувалися завжди, але для нашого суспільства вони стали глобальною проблемою тільки в останні роки. Така зміна ситуації, на думку дослідників, пов'язана з такими чиниками<sup>1</sup>:

1. після Чорнобильської катастрофи для кожної людини стало зрозумілим, що катастрофи відбуваються не тільки десь там, але саме тут, і можуть реально уразити будь-кого з нас;

2. реально змінилась кількість і якість надзвичайних випадків;

3. утворився новий інформаційний простір, в якому висвітлення НС є однією з неодмінних умов конкурентоспроможності.

Очікування, пов'язані з можливістю виникнення НС, втратою майна та близьких, докорінної зміни життя, стали невід'ємною частиною способу життя сучасної людини. Тому соціально-психологічна реакція населення на повідомлення ЗМІ може

- виражати психологічну зарактеристику катастрофної свідомості людей;
- передавати очікування населення щодо дій уряду у НС;
- реально оцінювати дії урядовців і ЗМІ в умовах НС.

Тут вирішальними стають *фактор принадності* та *довіри*.

---

<sup>1</sup> Швалб Ю. Соціально-психологічні реакції населення на повідомлення ЗМІ про надзвичайні ситуації // Стратегічна панорама. – 2001. – № 3-4. – С. 170-173.

Саме через коментар ЗМІ надзвичайна подія оцінюється як катастрофа і має подаватися об'єктивно, поза інтересами різноманітних відомств.

Масове сприйняття НС – сформоване ЗМІ суспільне судження стосовно того, що відбувається, інколи шляхом нагнітання негативних емоцій, подачі односторонніх оцінок.

ЗМІ мають відігравати дуже важливу роль у ліквідації та переборенні негативних наслідків НС різного роду. З одного боку саме ЗМІ можуть стати бар'єром на шляху поширення паніки та страхів серед людей як на уражених територіях, так і за їх межами. З другого боку тільки через ЗМІ можливе швидке розповсюдження інформації щодо правил поведінки та методів виживання людей.

### **У Відомий у сфері ПР спеціаліст Г.Почепцов про кризові паблік рілейшнз зокрема пише<sup>1</sup>:**

На різних рівнях ми постійно стикаємося з тими чи іншими варіантами кризових ситуацій. Останнім часом число криз та аварій різко зростає. Майже скрізь їх супроводжують людські жертви. І криза відразу стає новиною подією для засобів масової комунікації.

Перед нами проходить немовби сплеск подібної інформації, що формує громадську думку. З іншого боку, цей потік стає менш керованим, а то й зовсім некерованим.

У кризовій ситуації мас-медіа можуть виступати в ролі друга або в ролі ворога. Головним правилом, що його сформулював ще на початку століття “батько ПР” американець Айв Лі, є чесність і відкритість організації в кризовій ситуації. **ГОВОРІТЬ УСЕ І ГОВОРІТЬ ЯКНАЙШВИДШЕ!** Адже швидке проходження інформації призупиняє виникнення чуток, з якими вже не доведеться боротися, що в іншому разі стане ще однією програмою ПР.

Професор Сем Блек класифікує кризи на відоме невідоме і невідоме невідоме. У першому разі йдеться про те, що в ситуації

---

<sup>1</sup> Почепцов Г.Г. Паблік рілейшнз: Навч. посіб. – К., 2000. – С. 133-148.

кризи в авіації, на залізницях, у хімічній промисловості, ядерній енергетиці, на газопроводах і т. ін. ми знаємо, що аварія можлива. Вона нам відома, тільки невідомо, коли і як це може відбутися конкретно. “Бути готовим до всього” – такою має бути офіційна політика. Невідоме невідоме передбачити неможливо, це може бути землетрус, забруднення продуктів. Вимагається також моментальна реакція в правильному напрямку. І до неї також слід бути готовим.

Складність кризової ситуації полягає в її новизні. Це завжди нова ситуація, до якої ми виявляємося неготовими. Людина в принципі погано приймає рішення в нових ситуаціях. Однак необхідно пам'ятати, що головним правилом роботи в момент кризи має бути попередня підготовка до неї – плани поведінки на випадок кризи.

Складність кризової ситуації криється також в її динамічності. Криза – це подія, під час якої ми завжди відчуваємо дефіцит часу. Динамічний розвиток ситуації може перемогти тільки така сама динамічна поведінка кризової команди. До попередньої роботи необхідно віднести і наявність цілодобово працюючого телефону, по якому преса може дізнатися про розвиток подій. Звідси ж вимога про передачу пресі світових відеоматеріалів, щоб телебачення, наприклад, не крутило безкінечно початкові картини аварії.

Американські спеціалісти ПР пропонують такі необхідні кроки на випадок кризової ситуації:

- призначте людину, котрій вірять журналісти і котра зможе виступати від імені компанії. Добре, якщо це виявиться одна людина для всієї організації, щоб вона говорила немов би одним голосом;

- створіть інформаційний центр, де репортери зможуть отримувати свіжу інформацію і працювати над своїми матеріалами. Там мають бути телефони, факси і модеми, щоб репортери, котрі працюють на портативних комп'ютерах, змогли зв'язуватися зі своїми редакціями. Вони також мають отримувати там їжу і транспортні можливості;

- надавайте постійний потік інформації, навіть у ситуації, коли немає змін чи вони негативні. Довіра до компанії зростає, якщо вона буде так само швидко надавати журналістам і погані новини;

- будьте доступні, надаючи телефон для дзвінків у неробочий час, номер вашого мобільного телефону;

- фіксуйте зміст дзвінків, що дасть вам можливість знати, які питання цікавлять журналістів більше всього;

- будьте чесними. Не слід ні перебільшувати, ні приховувати факти. Якщо ви не впевнені в чомусь, скажіть про це. Якщо ви не маєте права надати інформацію, поясніть це.

Глобальною стратегією мають стати чесні відносини з пресою. Випадки, коли пресу розглядали як ворога, закінчувалися, як правило, невдачею.

Західний досвід підсумовано у таких загальних принципах:

1. Необхідною є моментальна реакція на запити преси.

2. Тільки відомі факти можна обнародувати, слід уникати здогадів про причини і жертви.

3. Як тільки достатній обсяг тяжких новин зібрано, слід негайно скликати прес-конференцію. На ній має бути видано якомога повнішу інформацію, і на всі запитання преса має одержати відповідь.

4. На прес-конференціях обов'язково мають бути присутні перші особи. Відсутність їх справляє дуже погане враження. Роль виступаючого вимагає особливої уваги, оскільки його зовнішність, голос, манера говорити будуть впливати на телевізійну аудиторію.

5. Особливу увагу слід приділити родичам постраждалих.

## **Повідомлення поганих новин**

У житті трапляються неприємні моменти і рано чи пізно доводиться повідомляти людям, близьким і друзям погані для них новини. Як зробити це з мінімальними збитками для вас і для того, кого новина стосується безпосередньо? Фахівці різних галузей дають специфічні для їхньої діяльності поради. Та всі вони містять вказівки на спільні прийоми і способи повідомлення негативної інформації, зокрема такі:

1. Погані новини повідомляти завжди важко і краще *робити це без викрутасів і двозначних фраз*, намагаючись згладити негатив.
2. *Підготуйте співрозмовника*. Використовуючи вербальні і невербальні знаки можна дати зрозуміти співрозмовнику, що його чекають неприємні новини. Наприклад, фраза “Присядь, мені потрібно тобі щось сказати”. Потім йде погана новина, але співрозмовник вже до неї підсвідомо готовий. *Підготовка аудиторії*. Повідомте людям стільки “передісторії”, скільки необхідно для сприйняття основної інформації в належному контексті. Тут важлива стислість, тому що інакше вас просто не будуть слухати. Можливо, розповідати передісторію не доведеться зовсім, тому що присутні і так вже знають про те, що відбувається.
3. *Кажіть коротко і по суті*. Не слід намагатися відтягнути момент істини і починати розмову здалеку – це тільки погіршить ситуацію. Повідомлення повинне бути максимальне конкретним. Стресовий стан, в якому зараз перебуває людина, звужує його канали сприйняття і заважає йому сприймати абстрактну інформацію. Крім того, не слід додавати до звістки свої емоції. Вони будуть відбиті й посилені у декілька разів.
4. *Пояснення ситуації*. Почувши про те, що трапилось, присутні тут же захочуть знати, чому це відбулося. Поясніть, чим викликані погані новини. Услід за цим слухачі захочуть знати, як це відіб’ється на них. Розкажіть про наслідки ваших новин.
5. *Підставте плече*. Після повідомлення новини, висловіть свою готовність надати допомогу або підтримку співрозмовникові (тільки в тому випадку, якщо ви дійсно можете надати цю допомогу).
6. *Прояв співпереживання*. Впродовж всього повідомлення ви повинні показувати розуміння емоційної сторони ситуації, що склалася. Співпереживання виявляється у тому числі і в тоні вашого голосу. Крім того, після пояснення ситуації і її наслідків необхідно словесно визнати, що ви особисто розумієте, як це важко. Має сенс додати додаткових сил фразою “Ти сильна людина, ти все подолаєш”. Ніколи не говоріть “Мені шкода”.



Ніколи не вимовляєте слів, які можуть тлумачити некоректно, наприклад, “Ми втратили вашу дружину”, або “Вона пішла”.

7. *Погляд у майбутнє.* Можна запропонувати дії, направлені на ослаблення впливу поганих новин.

8. *Відповіді на питання і тривоги.* Ось тут і виявиться довіра до вас. Заздалегідь подумайте, які питання вам можуть задати, і підготуйте на них відповіді. Ваша підготовленість покаже слухачам, що ви вийшли до них не з порожніми руками, а ґрунтовно подумавши їх ситуацію. Під час таких подій часто виникають питання, на які поки немає відповідей. Не бійтеся говорити “Я не знаю”, проте услід за цим повідомляйте, коли зможете знайти відповіді. Дайте учасникам побачити, як ви записуєте їх питання, тоді вони зможуть повірити в реальність вашої підтримки.

9. При повідомленні поганих новин підготовка важливіша, ніж при донесенні хороших. Ви знаєте, що одержувачі вбиратимуть кожне слово. Те, про що ви говорите, може вплинути на їх кар’єру, змінити їх життя. Тому виділіть достатньо часу на те, щоб спланувати свій виступ і відповіді на подальші питання. Подумайте, про що вас найперше питатимуть і що ви зможете на це відповісти. Коли чуєш погані новини, найважче – залишатися в незнанні, чим все це кінчиться і що чекає попереду. Коли погані новини повідомляєш ти сам, украй важливо викласти власну оцінку ситуації, причому говорити правду. Важливо продемонструвати при цьому позитивний погляд майбутнє. Не можна розраховувати на те, що люди самі, автоматично побачать промінець надії. Будь-якій людині дуже важко побачити майбутнє крізь пелену прийдешніх змін. Зміни лякають. Показати своє бачення перетворень, свою надію на майбутнє означає надати те необхідне, без чого люди не зможуть допомогти нам в досягненні наших цілей. Дізнавшись, що їх чекає, слухачі задаються логічним питанням “Чому ж це відбувається?” Тут є один нюанс: насправді їх хвилює власна доля .

**У Ці поради доповнюють такі поради медиків щодо повідомлення важких новин одній особі:**

1. Одягніть чистий одяг (принаймні не забруднений кров'ю, оскільки родичі можуть подумати, що це кров їх близької людини).
2. Чітко представтеся, ввійшовши у кімнату.
3. Визначте, хто знаходиться в кімнаті, і встановіть ступінь спорідненості.
4. Встановіть візуальний контакт. Опуститися (підніміться) так, щоб рівень ваших очей співпадав з рівнем очей людини, з якою вам належить розмовляти.
5. Встановіть тактильний контакт з людиною, наприклад, доторкніться до його руки або коліна. Почувши погану новину, людина може вступити у стадію заперечення, яка почнеться зі знечуження. Ти втрадиш з ним візуальний контакт, він піде в себе і на якийсь час втратить відчуття реальності. Він перестане себе контролювати і може діяти майже як в стані афекту. Про те, що “оглушеність” залишилася позаду, можна зрозуміти, якщо людина почне ставити питання “Як це відбулося?”, “Це точно?” і т. д.
7. Чітко скажіть “Ваша дружина (чоловік, мати, дочка, син, сестра) померла”. В результаті слова стають набагато менш важкими, оскільки рідні самі можуть вимовити їх. Залишається просто просто повторити те, що вони сказали, продовживши: “мені так шкода, що це трапилося з вами”. Після усвідомлення факту може проявитися гнів і агресія.
8. Дозвольте рідним помовчати до 2-х хвилин.
9. Запитайте потім, чи немає у них до вас питань про те, що саме трапилося.
10. Ніколи не йдіть, не поставивши особисте питання про померлого або про те, як він жив у сім'ї<sup>1</sup>.

☞ Сергій Комов, психолог Центру когнітивних технологій, вважає, що “погана новина завжди означає втрату чогось значущого. Що б це не було, фази переживання втрати завжди однакові. Спочатку йде стадія заперечення, потім емоційна стадія, потім стадія упокорювання і, нарешті, відновлення. Залежно від

---

<sup>1</sup> Електронні ресурси: [http://www.med.org/page.php?al=kak\\_soobschat\\_ploxie\\_nov](http://www.med.org/page.php?al=kak_soobschat_ploxie_nov)

конкретного випадку розрізнятися буде лише тривалість і інтенсивність фаз”<sup>1</sup>.

За спостереженнями Кевіна Дейлі<sup>2</sup>, повідомляти погані новини дуже важко, адже яка буде за ними реакція, як правило, невідомо. Та і самі повідомлення бувають неповними. Реакція в загальному сенсі цього слова може бути непередбачувана. До того ж ви можете і не бути джерелом поганих звісток; ви можете лише повідомляти про них. Але ви знаєте, як люди відгукуються про таких сповіщувачів.

Оскільки наше повідомлення про погані новини буває неповним, ми, природно, відчуваємо себе незручно і у слухачів може скластися враження, що ми не знаємо, про що говоримо. Варто втратити довіру до своєї персони, як люди засумніваються в нашому авторитеті і в щирості нашої турботи про них. І тоді ситуація вийде у нас з-під контролю.

Повідомляючи людям погані новини, необхідно проявити три якості. По-перше, те, що ви *заслужуєте довіри*, тобто володієте достатніми для передачі подібної інформації знаннями і досвідом. По-друге, необхідно *продемонструвати співчуття* до людей, яких зачіпає ваша звістка, турботу про них, їх добробут і їх майбутнє. По-третє, звертаючись до людей, ви повинні *завоювати їх довіру*, щоб в цей складний час вони не вийшли з вашого підпорядкування і підпорядкування організації. Це набагато простіше зробити, коли люди безпосередньо вас бачать.

У наш час чутки розповсюджуються з неймовірною швидкістю. Цьому сприяють електронна пошта, мобільний зв'язок, текстові повідомлення. Працівники можуть протягом лічених секунд повідомити один одному будь-які новини. Щоб не відбувалося, не замовчуйте новини. Повідомте людей і щонайшвидше, інакше інформація сама знайде вихід. Чим раніше ви виступите з офіційним повідомленням, тим меншим буде інформаційний витік, а це, як відомо, відбувається у вигляді “зіпсованого телефону”. Прагніть повідомити новини особисто і

---

<sup>1</sup> <http://www.maximonline.ru/poleznoe/nuzhnoe.../soobshhat-ploxie-novosti/>

<sup>2</sup> [http://www.elitarium.ru/2005/12/07/kak\\_soobshhit\\_plokhie\\_novosti.html](http://www.elitarium.ru/2005/12/07/kak_soobshhit_plokhie_novosti.html)

відразу всій аудиторії. Якщо ви фізично не можете повідомити новини особисто кожному, проведіть “живу” зустріч зі своїми прямими підлеглими, а для зв’язку з останніми скористайтеся іншими каналами.

Електронна пошта – останній по перевазі спосіб передачі поганих новин, і це правильно. Недивлячись на швидкість передачі повідомлень, електронна пошта є знеособленим і одностороннім способом комунікації. Крім того, в процесі передачі зміст повідомлень може бути змінений.

Письмові повідомлення чудово підходять як доповнення до телеконференції або особистої зустрічі. У них можна відобразити всі деталі, на які слухачі спочатку не обернули або не змогли звернути увагу. Можна розсилати індивідуальні листи. Такий ближчий підхід незамінний, коли у важкій ситуації вам необхідно продемонструвати свою співчуття чи розраду<sup>1</sup>.

**↔ За наведеними питаннями підготуйтеся до проведення рольової/інформаційної бесіди на тему “Зв’язки з громадськістю”.**

1. Введення у поняття “зв’язки з громадськістю” (PR)

Які основні мета і завдання зв’язків з громадськістю у сфері МНС?

Які керівні документи визначають особливості такої роботи?

Що ще ви можете додати до цих напрямів роботи?

Наскільки близькі поняття *зв’язки з громадськістю*, *пропаганда* та *реклама*?

2. Основні форми взаємодії з громадськістю та ЗМІ:

Як здійснюється планування зв’язків з громадськістю, розробка відповідних програм? На що звертається першочергова увага?

Які з напрямів такої діяльності найефективніші у системі МНС?

Чому важливо підтримувати добрі взаємини з пресою? Яким чином це краще робити?

Які аудіовізуальні матеріали використовуються у зв’язках з громадськістю та ЗМІ? Чому? Як їх правильно використовувати?

Чи відбувається оцінка результатів/прогнозування PR-діяльності?

Що видається найефективнішим засобом? На яку форму взаємодії найбільше реагують? Чи проводиться міжнародний PR?

3. Особливості співпраці зі ЗМІ

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru)

Які відмінності у співпраці з різними масмедіа – радіо, телебачення, газети? Який із цих засобів, на вашу думку, найдієвіший, найефективніший?

Як збираються/подаються відповідні новини?

Поради і рекомендації щодо спілкування/співпраці зі ЗМІ.

Що найбільше цікавить журналістів? Які ви можете назвати принципи добрих взаємин з журналістами? Які проблемні моменти можуть виникати при співпраці зі ЗМІ у вашій галузі?

Що лишається “за кадром”?

4. Специфіка інтерв'ю, прес-релізу, прес-конференції, брифінгу, круглого столу і т.д.

Щоб ви порадили людині, яка готується до інтерв'ю – теле-, радіо-, друкованим ЗМІ? Що не слід говорити в інтерв'ю?

Переваги прес-релізу.

З якою метою, мотивація проведення прес-конференції, брифінгу, круглого столу?

5. Кризові публік рілейшнз (вплив на соціально-психологічні реакції населення) та повідомлення поганих новин. Чи використовуєте ви таке поняття? Його зміст?

Чи є у вас свої “рецепти”, як повідомляти погані новини?

6. Особливості підготовки інформаційних листків, біг-бордів; соціальна реклама.

Прокоментуйте специфіку інформаційних листків, їх корисність.

Чи є чітко зафіксовані правила їх виготовлення?

**Підсумок:** узагальнення учасників бесіди про те, до чого слід бути готовим представнику пожежно-рятувальної служби в контексті зв'язків з громадськістю?

## **СПЕЦИФІКА ПІДГОТОВКИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЛИСТКІВ**

Значення пропагандистсько-профілактичних заходів людство оцінило вже давно. І масово-роз'яснювальні акції, реклама стали невід'ємним і дуже дієвим рушієм суспільних відносин. У сфері діяльності державного пожежного нагляду засоби пропаганди також використовуються як один із найголовніших напрямків наглядово-профілактичної діяльності й важливий засіб попередження пожеж, адже, як стверджують фахівці, у тих регіонах, де пропагандистську роботу проводять систематично та з урахуванням усіх нормативних вимог і регіональних

особливостей, пожеж та надзвичайних ситуацій, пов'язаних із людським фактором, спостерігається менше. З цим важко не погодитися, адже тут діє той самий принцип, що і в інших сферах людської життєдіяльності – краще проблему попередити, ніж усувати її наслідки. Саме тому головною метою заходів протипожежної пропаганди визначають як підвищення рівня обізнаності населення з питань пожежної безпеки через розповсюдження та поглиблене роз'яснення знань про потенційну небезпеку та уважне ставлення до встановлених законодавством вимог пожежної безпеки, знання правил поведінки під час загрозованих для життя ситуацій. Викінчує це формулювання теза про необхідність створення соціально престижного образу вогнеборця. Зрозумілою є взаємооберненість такого твердження, адже реципієнти автоматично відзначають те, наскільки фахово, зацікавлено і якими засобами представники державного пожежного нагляду проводять протипожежну пропаганду. Це, у свою чергу, формує відчуття довіри до репрезентованої галузі.

Здійсненність і результативність зазначеної мети частково висвітлює один із найпоширеніших різновидів друкованої протипожежної пропаганди – інформаційні листки. Вони є дуже дієвим засобом (причому і для населення з фізичними вадами), адже їх використання практично не залежить від технічних обмежень (наприклад, струм для роботи радіо чи телевізора); вони мають тривалу і масову дію (вивішені у громадських місцях листки можуть довготерміново, одно- чи багаторазово привертати увагу різних категорій населення); задіюють різні рецептори сприйняття інформації (невеликі за обсягом образно-понятійні повідомлення різного типу – інформація, картки, гасла-застереження, зміст яких можна перечитувати по кілька разів); зручні у використанні (заздалегідь підготований наклад, адаптація для вікових груп, можливості використання у різних формах масово-роз'яснювальної роботи) тощо. Але чи завжди дієвий означає ефективний і наскільки ефективний?

Відповідь на це питання може дати аналіз різних за формою, змістом і регіональним походженням листків, а предметом розгляду стане функціональна оцінка цих друкованих матеріалів

як готових до використання інформаційних документів та їх відповідність основним нормам загального редагування.

Поляд очима людини, яка не має нічого спільного з професією пожежника чи рятувальника, але розуміє важливість поняття “безпека життєдіяльності” та “корисна інформація” для себе й рідних, а тому доволіно чи мимовільно звертає увагу на подібні повідомлення, може зауважити декілька проблемних моментів.

**Порушення лінгвістичних норм:**

у документі

правильно

**Точність слововживання і логічність висловлення думки**

Автомобіль зупиняйте не ближче 2 м від пункту заправки.

Автомобіль зупиняйте на відстані не ближче 2 м від пункту заправки.

(про азотну кислоту)

(про азотну кислоту)

Небезпечні при вдиханні – першіння в горлі, задишка, сухий кашель... При попаданні на шкіру – опік, виразка. При попаданні в очі – різь, осліплення. Хімічний опік, рани, що не загоюються.

Небезпеки: при вдиханні – дере в горлі, задуха, сухий кашель... При попаданні на шкіру – опік, виразка. При попаданні в очі – різь, осліплення. Наслідки: хімічний опік, рани, що не загоюються.

без зволікання вийти в безпечні та підвищені місця;

без зволікання перейти у безпечні та на підвищені місця;

Якщо люди, що проживають у населеному пункті, спостерігають підйом води на першому поверсі чи інших поверхах і на вулиці, необхідно залишити квартиру, відключивши електромережу та газопостачання, піднятися на верхні поверхи, якщо будинок одноповерховий зайняти приміщення на горищі.

Якщо мешканці населеного пункту спостерігають підняття води на вулиці та на першому поверсі чи інших поверхах, їм необхідно залишити квартиру, відключивши електромережу та газопостачання, або піднятися на верхні поверхи; якщо будинок одноповерховий – зайняти приміщення під дахом.

...сталося пожеж, якими завдано збитків понад 1,5 мільярдів грн...

...сталося пожеж, якими завдано збитків на суму понад 1,5 мільярда грн....

Тільки за одну добу на пожежі пожежно-рятувальні підрозділи міста в середньому виїжджають чотири рази.

Не дозволяйте дітям гратися сірниками.

На пожежі тільки за одну добу пожежно-рятувальні підрозділи міста в середньому виїжджають чотири рази.

Не дозволяйте дітям бавитися сірниками.

### **Милозвучність**

Добре розчиняється в воді.  
...утворює займисті і токсичні гази.

Звертається з застереженням...

Добре розчиняється у воді.  
...утворює займисті й токсичні гази.

Звертається із застереженням...

### **ГраMATика**

...ядра кісточок мигдалю гіркого, абрикосу, персику...

...ядра кісточок мигдалю гіркого, абрикоса, персика...

### **Вживання русизмів**

Телефонуйте до пожежно-рятувальної служби по телефону...

Не наближатися до виробу на протязі 5 хвилин після...

До отруйних рослин відносяться...

Телефонуйте до пожежно-рятувальної служби за телефоном...

Не наближатися до виробу протягом 5 хвилин після...

До отруйних рослин належать...

### **Розділові знаки**

Продавати особам, віком до 18 років, а також особам у нетверезому стані.

Шановні громадяни.

При виникненні надзвичайної ситуації або пожежі, телефонуйте...

З практики відомо пожежу легше погасити на перших стадіях розвитку.

Будьте обережними бережіть своє життя і майно від вогню.

Продавати особам віком до 18 років, а також особам у нетверезому стані.

Шановні громадяни!

При виникненні надзвичайної ситуації або пожежі телефонуйте...

З практики відомо: пожежу легше погасити на перших стадіях розвитку.

Будьте обережними! Бережіть своє життя і майно від вогню!

### **Комбіновані помилки**



Встановлювати виріб на рівній поверхні на відстані (не менше 30 м.) від споруд дерев, проводів, людей і горючих матеріалів.

При контактуванні з рідким аміаком виникає обмерзання, можливий опік з пузирями...

На сьогодні виявлено та знешкоджено вибухонебезпечних предметів – 11 шт., що залишилися на території (...) після війни, сучасних боєприпасів та підірваних засобів. (...) починати спроби до розбирання (...); ліквідують предмет встановленим порядком.

...міське управління МНС звертається до мешканців міста з застереженням, бути обережними при користуванні електронагрівальними приладами, використанням відкритого вогню та курінні.

Подібні помилки можна зустріти практично у кожному інформаційному листку. Серед них є грубі граматичні, пунктуаційні, логічні помилки, які спотворюють чи роблять незрозумілим зміст висловлювання, знижують швидкість та адекватність його сприймання. Є й дрібні, на перший погляд, незначні – дужку не закрито, немає крапки в кінці речення чи випадково надруковано не ту літеру, але навіть такі дрібні недоліки викликають відчуття некомпетентності, бажання в'їдливо прокоментувати роботу укладачів тексту як байдужих і незацікавлених у результатах своєї роботи людей.

Із мовними помилками пов'язані окремі недоліки видавничого і поліграфічного відтворення матеріалу через відсутність технічної коректури. В інформаційних картках і

Встановлювати виріб на рівній поверхні на відстані (не менше ніж 30 м) від людей, дерев, споруд, проводів і горючих матеріалів.

При контакті з рідким аміаком виникає обмерзання, можливий опік із пухирями...

На сьогодні виявлено та знешкоджено 11 вибухонебезпечних предметів, що залишилися на території (...) після війни, та сучасних боєприпасів і підірваних засобів.

(...) починати самостійне розбирання (...); ліквідують предмет за встановленими правилами.

...міське управління МНС звертається до мешканців міста із застереженням: будьте обережними при користуванні електронагрівальними приладами, використанні відкритого вогню та під час куріння.

листках можна зустріти такі механічні огріхи, як зайві пробіли між друкованими знаками, заміна літер на геометричні позначки (які інколи “з’їдають” цілі фрагменти речень), усічення тексту через його невідповідні форматні розміри. Зумовлювати такі недоліки може невміле використання верстальних програм і неуважність технічних редакторів.

**Композиційні** норми інколи порушує непропорційність рубрикації тексту, немотивоване використання різних гарнітур шрифтів і маркерів рубрик, накопичення тексту чи зливання рядків через малі інтервали між ними, нечитабельність, брак абзаців, непропорційність розміщення інформаційних блоків.

Окремо слід зауважити не завжди вдале представлення тексту та його змістову розбивку. Реципієнтам часто пропонують заповнену суцільним текстом сторінку, яку складно дочитати до кінця. До того ж, зміст матеріалу – загальні статистичні дані й розтягнуті фрази про необхідність пам’ятати про безпеку відомої безпеки чи розлого описані поради про те, що слід робити у разі, зокрема, пожежі, якщо вона виникла і треба надати першу медичну допомогу потерпілому, на кшталт: “по можливості звільніть його від одягу, стараючись не пошкодити обпечену поверхню тіла. Прибувшим рятувальникам повідомте про людей які перебувають в небезпечній зоні”. І тут же, без жодних відступів чи хоча б виділень заклик: “Будьте уважні! Бережіть житло від пожежі!” на перший погляд, застереження є, рекомендації є, заклики бути обережними є, проте немає чіткості, стислості, прописаного алгоритму конкретних поетапних дій, які у разі безпеки дозволять людині швидко зреагувати на відповідну ситуацію. Ті листки, де матеріал структуровано саме таким чином, у нашу переповнену інформацією епоху сприймаються легше, викликають більшу увагу й сприяють кращій роботі пам’яті.

Серед визначених у посібнику з редакторської роботи соціальних норм актуальними для аналізованих інформаційних листків є **естетичні** та власне **соціальні**. Дію останніх визначено

поняттям “соціальна реклама”<sup>1</sup>, мета якої перегукується з названою вище метою протипожежної пропаганди. Тут також є своя регламентація та обмеження, які ставлять питання про те, наскільки доцільним та етичним є зображення напівоголених дівчат, ледь прикритих комбінезонами, у касках і з вогнегасниками в руках, на звороті інформаційного листка про вогнегасники та порядок їх використання? А поруч, на одному рівні, виходить, дуже промовистий напис “Державний пожежний нагляд міста...”. Простежується прозора аналогія до сучасних телевізійних реклам машин чи газетних повідомлень про найкращі будматеріали, але це вже занадто типово, збито, трафаретно. Або інше цікаве зображення на пам’ятці для громадян про правила поведінки на льоду: навпроти кількох однакових і зовсім не суголоєвих змісту застережень фотографії, на яких ледь прочитується напис “народна служба порятунку”, бачимо зображення мило усміхненого пожежника з квіточкою в руці. Що це? Натяк на засіб порятунку чи квітка на могилу любителів гострих відчуттів? Це, на жаль, типове свідчення відсутності творчого підходу до створення авторського оригіналу тексту, підкріплене браком законодавчих постанов, конкретних інструкцій про порядок здійснення соціальної реклами, тим більше такої специфічної, як зі сфери безпеки життєдіяльності. Відчувається недостатність стандартних текстів, які могли би принаймні стримати когось від нерозсудливих вчинків.

Аналізовані інформаційні листки часто важко назвати викінченою оригінальною продукцією і через недостатній естетичний рівень. Зрозуміло, що рекламно-заохочувальний характер змісту повідомлень і необхідність хоча б привернути до них увагу, естетизувати офіційні текстові кліше зумовлює використання такого засобу зорового впливу, як колір.

Застосування чорно-білих тонів цілком підходить для листків-пам’яток із короткими фразами-гаслами чи нагадуванням екстремального номера телефонного виклику. Цей спосіб

---

<sup>1</sup> Див.: Психологія пропаганди і реклами в засобах масової інформації // Бутенко Н.Ю. Соціальна психологія в рекламі: Навч. посіб. – К., 2006. – С. 319-363.

забарвлення визначає документи, виготовлені методом ксерокопіювання або на підручній тиражувальній техніці, тому у них часто можна побачити сліди нерівномірного розподілу фарби, доріжки затемнення чи крапкові ляпи, розмитість меж і фоновість шрифтів.

Для листків із більшим обсягом інформації та ще й не текстовими структурними елементами, навіть із одиничними емблемами, краще керуватися дизайнерським принципом незначного гармонійного забарвлення. Варіанти такого кольороподілу можуть бути різноманітними, проте гармонійно поєднаними та кількісно непересиченими. Визначити їх підбір має засаднича думка про те, що емоційні реакції, викликані змістом тексту, не повинні контрастувати з його колористичним оформленням. Цю тезу підтверджують практично всі дослідники впливу кольору на людську психіку, стверджуючи, що кольороподіл, колористична символіка сприяють максимально ефективному відображенню інформації та її психоемоційному й змістовому сприйняттю й усвідомленню.

Використання кольорів дуже ефективний засіб ще й тому, що, як доводять спостереження, їх символічні значення у різних культурах дещо подібні. Цей факт пояснюється спільним груповим психобіологічним досвідом, який торкає і розум, і всі органи чуття людини. Отже, йдеться про спільність людської природи, що також може стати одним із дієвих факторів ефективності такої продукції у різних регіонах країни внаслідок подібності наочного сприйняття відповідного природного (органічного) кольорового коду та підсвідому фіксацію спільних психоемоційних реакцій і поведінкових стереотипів. Для цього конфігурація структури об'єкта уваги повинна мати внутрішню відповідність його соціальної значущості до загальнолюдських суб'єктивних стереотипів сприйняття й тлумачення отриманої інформації.

Мабуть, суголосними думками керуються ті автори інформаційних листків, які заповнюють весь його формат кольоровим тлом у супроводі ілюстрацій, малюнків, художньо-схематичних зображень. Окремі скомпоновано дуже вдало й

гармонійно, з ними приємно працювати і їх можна назвати зразковими. Однак є й такі, де прагнення максимально естетизувати повідомлення призводить до втрати його змісту, і ефективність подібного непрофесіоналізму дорівнює нулю.

На листках наочно бачимо порушення ще однієї норми редагування – **психолінгвістичної**. Вона визначає цілісність відображення та сприйняття об'єкта чи явища через комплекс вражень, що їх одночасно отримує людина різними каналами інформації. Рівень цілісності сприймання залежить як від роботи органів чуття, так і від психічних реакцій уваги, пам'яті, мислення, вікових чи статевих особливостей. Саме ці аспекти пояснюють, чому, наприклад, на інформаційних листках не можна розміщувати зображення дітей із сірниками – вони обов'язково спробують зробити те, що намальовано, намагаючись на певному етапі свого розвитку малюнок про безпеку як зоровий еталон, керівництво до дії. Інший приклад – вимогливе інвективне речення: Не доручайте дітям користуватися газовими та побутовими електроприводами (за змістом – суцільний хаос). Не залишайте їх без нагляду. Кого – дітей чи побутові прилади? Зауважимо ще одну психологічну закономірність: заперечну частку не на початку заперечення, та ще й повторювану, наш мозок ніби не бачить, викреслює її під час сприйняття. Отже, такою побудовою речення, навпаки, посилюється дія того, що нібито заборонено чи небажано робити.

Цікавим досвідом організації профілактичної роботи могли би стати спеціально адаптовані матеріали не лише для соціальних чи вікових, але й відмінних за каналами вербального сприйняття груп: аудіалів, візуалів, кінестатиків, дискретів. Їх особливості можуть враховувати різні види пропаганди (телепрограми, радіовиступи, друкована продукція тощо), але сама організація тексту інформаційних листків з цієї точки зору поки що продумана мало.

Оскільки укладання інформаційних листків корегується загальними особливостями виготовлення соціальної реклами, деякий досвід щодо ефективного її представлення можна отримати у відповідних публікаціях зі специфіки рекламної діяльності в цілому. За такими даними, найефективніше працює

та рекламна продукція, яка впливає на аудиторію її споживачів у чотири етапи: 1, 2 – привернути увагу і зацікавити утримати біля себе реципієнта, тобто змусити його вибрати з безлічі повідомлень сучасного світу те, яке активізує цікавість, провокує емоційний відгук та розвиває уяву; 3 – сформувати стійке уявлення, що пропозиція-на інформація – найважливіша і найкорисніша для життя людини; 4 – викликати мимовільне й довільне запам'ятовування необхідного мінімуму знань для забезпечення власного та суспільного способу життя. Чи працюють інформаційні листки МНС за цими чотирма параметрами? Якщо взяти їх сукупно – так, але кожен зокрема вони активують (і не завжди повною мірою) хіба що один або щонайбільше два етапи.

Можна ще багато говорити про недосконалі результати, про те, на якому етапі було проігноровано видавничі й редакторські норми, констатувати брак коштів на оплату роботи відповідних фахівців тощо, однак не слід ігнорувати той факт, що всі ми керуємося перш за все закономірностями загальнолюдського сприйняття інформації – доцільністю, змістовністю, естетичністю. І цих вимог все-таки потрібно дотримуватися.

Проте для пожежників, рятувальників визначальним є й принцип ефективності, який поєднує критерії якості повідомлення та цінності поданої у ньому інформації. Дотримування цього принципу розпочинається вже на етапі підготовки авторського тексту, адже саме роль автора у створенні якісного повідомлення залишається головною. Не менш важливим мав би стати фактор контролю та відповідальності за кінцевий видрукований матеріал. Адже авторський оригінал у типографію надсилає відповідний структурний підрозділ служби протипожежного захисту, і вони ж отримують кінцевий результат друку. Логічно, що той, хто замовляв, мав би належно продумати й підготувати вихідний документ, а потім оцінити готовий продукт на його інформативність, сприйнятливність та цікавість для різних категорій населення. Оскільки практичних рекомендацій, зразків, уніфікованих правил, єдиної концепції виготовлення інформаційних листків немає, визначальним

критерієм стає принцип суб'єктивного, галузево доцільного сприйняття. Про системний контроль отриманих результатів говорити важко. А нема контролю – бракне якості, втрачається якість – знижується ефективність. Це аксіома.

**\*\*На основі наступних ознак<sup>1</sup> проаналізуйте різні види інформаційних листків і визначте ступінь їх ефективності.**

**Аудіал.** Людина що більш орієнтується на те, що чує: музику, інтонації, тембр мови, на відміну від дигіталів, які більш орієнтовані на зміст мови. Людина, у якої первинна репрезентативна система аудіально-тональна. Представники аудіальної групи мають гострий слух і чудову пам'ять. Вони прекрасні слухачі, що запам'ятовують подробиці розповіді.

**Сенсорні слова:** іншими словами, можна сказати так, акцентувати увагу, голосно і чітко, говорити, жалітися, інтонація, втратити дар мови, манера розмови, обговоримо це пізніше, монотонний, коротка розмова, повторюю, дзвонити, пояснювати, пропонувати, закликати до, порожні розмови, так би мовити, я це вже десь чув, знайти спільну мову і т.д.

**Візуал.** Людина, яка більш орієнтується на зір, ніж на відчуття і слух (у якої первинна репрезентативна система візуальна). Візуали також досить розповсюджена група їх – 30%. Візуал дивиться співрозмовнику в очі. Він упевнений, що його слухають тільки тоді, коли на нього дивляться.

**Сенсорні слова:** включіть зорову уяву, я це бачу так, подивіться на це з іншої точки зору, щоб допомогти вам краще уявити, висвітлювати, освітлення, у межах видимості, покажіть мені, подивитися крадькома, показати, горизонт, діаграма, гарний, спостерігати, приглядатися, візуальна пам'ять та ін.

---

<sup>1</sup> Пітер Унс Бендер, професор канадського університету Раерсона, вказує на те, що інформацію про навколишній світ людина сприймає трьома способами – через зір, слух та чуття. Кожен спосіб виражається через свої словесні еквіваленти – сенсорні слова. Саме вони дозволяють визначити, який канал сприйняття і осмислення дійсності переважає у вашого співрозмовника і дозволять підібрати найефективніший для нього, а відповідно і для вас, спосіб передавання інформації.

Електронний ресурс: [http://www.eliterium.ru/2006/07/28/sensornye\\_slova.html](http://www.eliterium.ru/2006/07/28/sensornye_slova.html)

**Кінестетик.** Людина, що більш орієнтується на власні відчуття і переживання, ніж на слух і зір, тобто з більш розвинутим кінестетичним каналом (у якого первинна репрезентативна система візуальна). Найбільш розповсюджений тип людини – кінестетики (40% населення). Під час спілкування вони можуть не дивитися на співрозмовника, але будуть постійно торкатися його рукою.

Сенсорні слова: вам може видатися, що, бути впевненим, призначити зустріч, досвід, сприйняття, заторгати, інтуїтивно, розслідувати, відчувати, копирсатися, дисбаланс, тиск, поспішати, холодний, допомога тощо. Порівняйте:

<i>Візуал</i>	Я зрозумів, що йде велика вода, бо помітив, як падають дерева у водянні буруни.	Мені все ясно, хотілося би лише уточнити деякі деталі.
<i>Аудіал</i>	Я зрозумів, що йде велика вода, бо почув шум води, змішаний зі звуками руйнування.	Я почув усе, що хотів, але хочу поставити вам ще кілька питань.
<i>Кінестатик</i>	Я зрозумів, що йде велика вода, бо відчув подих вологості й жахливий тремкіт всього довкола.	Я тебе розумію, мені подобається ця ідея.

**Дигітал.** Людина, яка більш орієнтується на зміст і внутрішній діалог (у якої первинна репрезентативна система аудіально-дигітальна). У них сприйняття інформації відбувається в основному за допомогою логічного осмислення, за допомогою цифр, знаків, логічних доведень. Ця категорія мабуть найменш чисельна серед людей взагалі.

◀▶ Укладіть свої зразки інформаційних листків, адаптованих для кожного типу сприйняття, зокрема і для комбінованого.

#### Питання для перевірки знань

1. Що входить у поняття “паблік рілейшнз”?



2. В чому полягають мета й особливості зв'язків з громадськістю фахівця МНС?
3. Охарактеризуйте види ділового спілкування: брифінг, прес-конференцію, круглий стіл, інтерв'ю.
4. Чим брифінг відрізняється від прес-конференції?
5. Як правильно укласти прес-реліз?
6. Вкажіть особливості проведення телеінтерв'ю (радіоінтерв'ю, інтерв'ю з друкованими ЗМІ).
7. Назвіть особливості кризових паблік рілейшнз вашої сфери.
8. Як краще повідомити погану новину індивідуально, публічно?
9. Чи слід готуватися до повідомлення поганих новин?
10. Для чого слід знати особливості спілкування зі ЗМІ?
11. Вкажіть, яких норм загального редагування слід дотримуватися при укладанні інформаційних листків.
12. Від чого залежить ефективність використання інформаційних листків під час профілактичної, масово-роз'яснювальної роботи з цивільним населенням?

## КВІНТЕСЕНЦІЯ МУДРОСТІ

Жанр притчі дуже функціональний. Ці невилекі конденсовані оповіді можуть допомогти нам зрозуміти життя, себе та інших людей, побачити щоденні робочі ситуації в іншому – прийнятному, а отже безконфліктному – ракурсі, порозумітися зі співрозмовником, уникаючи прямих дорікань чи зауважень, показати себе мудрою й розважливою людиною. Це міні-уроки про закони Всесвіту, які опосередковано дозволяють розуму досягти просвітлення, а серцю – затишку пізнання істини.

◀▶ Прочитайте по чергово наведені тут притчі й поміркуйте над закладеним у них повчальним змістом.

### ПРОФЕСІЙНІСТЬ И ЗВІЧКА

Роботодавець через рекламні агентства сповістив про відкриття своєї фірми і незабаром отримав безліч заяв. З великої кількості претендентів він вибрав двох і запросив їх на співбесіду. Під час бесіди роботодавець уважно спостерігав за кожним із запрошених.

Коли увійшов перший претендент, він залишив за собою двері відкритими. Роботодавець поговорив з ним хвилин п'ятнадцять, попросив його почекати в приймальні.

Другий же здобувач, увійшовши, закрив за собою двері. Поспілкувавшись з ним, наймач попросив його також почекати за дверима і покликав свого секретаря.

– Перший претендент, – повідомив він, – володіє усіма необхідними для роботи якостями, але я вирішив взяти на роботу другого претендента, тому що перший не зачинив за собою двері. Схоже, він ледачий хлопець. Другий же закрив двері, тому, навіть якщо він недостатньо кваліфікований, він може швидко навчитися.

Навіть якщо людина – професіонал у своїй галузі, але не має уявлення про елементарні правила поведінки, наприклад, про те, що потрібно закривати двері, то яка користь від такої освіти?

### **Три типи коней**

Один юнак влаштувався працювати помічником до купця. Купець той був неуком, і ледве вмів писати і рахувати. Але торгівля у нього йшла добре, і капітал його ріс з кожним роком. Юнак подавав великі надії, і купець приділяв йому особливу увагу. І от якось хлопець занадто довго приймав рішення, який саме товар виставити на прилавок в першу чергу. Товару було більше, ніж вільного місця. Купець поквапив його, але юнак лише задумався і не зробив абсолютно нічого. Тоді купець сів поруч з ним і запитав:

– Ти чув коли-небудь історію про три типи коней? – Юнак похитав головою, і купець почав розповідь.

В одного коняра був табун найкращих коней. Вони були не тільки найшвидші і найгарніші, але й найрозумніші. І коли він випускав їх пастися, йому не доводилося турбуватися про те, щоб заганяти їх назад. Коні самі знали дорогу додому, і охоче поверталися туди, де їх мили, чесали, годували найкращим вівсом і любили, як рідних.

Але одного разу, коли коні паслися, почався страшний ураган, який відрізав їх від рідного ранчо і почав притискати до гір. Коням довелося бігти весь день і всю ніч, щоб врятуватися від урагану. І до ранку, коли буря вщухла, вони зрозуміли, що заблукали в скелястій пустелі. Навколо не було ні води, ні трави, а тільки пекуче сонце і сухий вітер.

Коні розгубилися, тому що ніколи не опинялися в такій ситуації і просто не знали, що робити. Одні впали у відчай, інші почали злитися на

всіх і вся, і колись дружне стадо стало косо дивитися один на одного. Але ніхто не міг запропонувати якогось рішення – куди не глянь, скрізь була безкрая пустеля. І невідомо, в якій стороні їх рідне ранчо. І тоді кілька найрозумніших коней прийняли дивне, але єдино вірне рішення – бігти, поки є сили. Але куди бігти – не могли зрозуміти інші коні. Відповідь була так само проста: якщо не знаєш, куди бігти, неважливо, куди. Так є хоч якийсь шанс, що виберешся з пустелі, а залишившись тут, пропадеш. В кожному табуні завжди є ті коні, які ніколи не йдуть першими. Переконавшись, що наміри декількох рішучих коней серйозні, вони помчали за ними з усіх ніг, поки ще бачили їх на видноколі.

І в кожному табуні завжди є коні-скептики. Вони весь час вважають, що ті, хто біжать уперед – помиляються. Що вони пропадуть, матимуть неприємності або щось з ними обов'язково трапиться. Але коли і другі коні зникли з виду, коням-скептикам стало ясно, що ніхто з них не повернеться. І тоді вони кинулися навздогін за всіма, поки ще вбуло видно клуби пилу на горизонті.

Коням треба було встигнути вибратися з пустелі, поки у них ще залишалися сили. І вони мчали дуже швидко і без зупинок. Іноді їм траплялися маленькі галявини з майже засохлої травою і мізерні калюжки води. І найперші – розумні і рішучі коні – з'їдали залишки зеленої трави і пили чисту воду, а потім не зволікаючи мчали далі. Ті коні, що бігли другими, з'їдали залишки трави і пили каламутну воду з дна калюж. І знову бігли вперед, поки видно було першого коня. А третім, коням-скептикам, доводилося жувати корінці, щоб хоч якось відновити сили, і висмоктувати вологу з мулу, щоб не померти від спраги. І знову мчати, доки не розтанув вдалечині стовп пилу.

І ось щастя посміхнулося першим коням: пустеля закінчилася, і вони вийшли на прекрасні зелені луки з широкими блакитними річками і величезними деревами, що створюють затишну тінь. Вони вирішили влаштуватися тут і вибрали собі найкращі місця. До кінця дня сюди вийшли і другі коні. Вони подякували першим за порятунок і обіцяли надалі не сумніватися в їх рішеннях ні секунди. А на наступний день до зелених лук дісталися кілька коней з останніх. І коли їх запитали, куди поділися інші, ті відповіли: “Вночі на горизонті пил видно дуже погано, і вони занадто довго думали, де саме він була останнього разу”.

– Так що ж ми втрачаємо час? – Схопився юнак, ледве дослухавши історію до кінця.

– Ти ж ще не вирішив, який товар будеш викладати? – Відповів купець.

– Є тільки один спосіб дізнатися правильну відповідь – це почати робити! – Кинув хлопець, швидко заповнюючи прилавок.

## **Повна банка**

Професор філософії, стоячи перед своєю аудиторією, взяв п'ятилітрову скляну банку й наповнив її каменями, кожен не менше трьох сантиметрів у діаметрі. В кінці запитав студентів, чи повна банка? Відповіли: так, повна.

Тоді він відкрив банку горошку й висипав її вміст у більшу банку, трохи потряс її. Горошок зайняв вільне місце між каменями. Ще раз професор запитав студентів, чи повна банка? Відповіли: так, повна.

Тоді він узяв коробку, наповнену піском, і насипав його в банку. Природно, пісок зайняв повністю вільне місце і все закрити. Ще раз професор запитав студентів, чи повна банка? Відповіли: так, і цього разу однозначно, вона повна.

Тоді з-під стола він дістав кувалду з водою й вилив її в банку до останньої краплі, розмочуючи пісок. Студенти сміялися.

– А зараз я хочу, щоб ви зрозуміли, що банка – це ваше життя. Каміні – це найважливіші речі вашого життя: сім'я, здоров'я, друзі, свої діти – все те, що необхідно, щоб ваше життя все-таки залишалось повним навіть у випадку, якщо все інше втратиться. Горошок – це речі, які особисто для вас стали важливими: робота, будинок, автомобіль. Пісок – це все інше, дрібниці.

Якщо спочатку наповнити банку піском, не залишиться місця, де могли б розміститися горошок і каміні. І так у вашому житті, якщо витрачати весь час і всю енергію на дрібниці, не залишається місця для найважливіших речей. Займайтеся тим, що вам приносить щастя: грайте з вашими дітьми, приділяйте час подружжю, зустрічайтеся з друзями. Завжди буде ще час, щоб попрацювати, зайнятися прибиранням будинку, полагодити і помити автомобіль. Займайтеся, насамперед, каменями, тобто найважливішими речами в житті; визначте ваші пріоритети: інше – це тільки пісок.

Тоді студентка підняла руку і запитала професора, яке значення має вода? Професор посміхнувся.

– Я радий, що ви запитали мене про це. Я це зробив просто, щоб довести вам, що, як би не було ваше життя зайняте, завжди є трохи місця для дозвольного неробства.

### **Цінність всередині вас**

Один відомий психолог почав свій семінар з психології, піднявши вгору 100-доларову купюру. У залі було близько 200 чоловік.

Психолог запитав, хто хоче отримати купюру. Все, як по команді, підняли руки. Перш ніж один з вас отримає цю купюру, я дещо з нею зроблю, – продовжив психолог.

Він зім'яв її і запитав, чи хоче хтось все ще отримати її. І знову всі підняли руки. Тоді, – відповів він, – я роблю таке, – і, кинувши купюру на підлогу, злегка повозив її черевиком по брудному підлозі. Потім підняв, купюра була пом'ята і брудна.

– Ну і кому з вас вона потрібна в такому вигляді?

І все знову підняли руки. Дорогі друзі, – сказав психолог, – щойно ви отримали цінний наочний урок. Незважаючи на все, що я проробив з цією купюрою, ви всі хотіли її отримати, бо вона не втратила своєї цінності. Вона все ще купюра номіналом в 100 доларів.

У нашому житті часто трапляється, що ми опиняємося викинутими з сідла, розтоптаними, лежачими на підлозі. Це реалії нашого життя... У таких ситуаціях ми відчуваємо себе нікчемними. Але неважливо, що сталося або станеться, адже ти ніколи не втрачаєш своєї цінності. Брудний ти або чистий, пом'ятий або відпрасований, ти завжди будеш безцінний для тих, хто тебе любить.

Наша цінність визначається не тим, що ми робимо або з ким знайомі, а тим які ми. Ти особливий і не забувай про це ніколи!

## **ТЕ, ЩО ТИ ЗРОБИВ, ДО ТЕБЕ Ж І ПОВЕРНЕТЬСЯ**

На початку двадцятого століття один шотландський фермер повертався додому і проходив повз болотисту місцевість. Раптом він почув крик про допомогу. Фермер побачив хлопчика, якого засмоктувала в свої моторошні безодні болотна жижа. Хлопчик намагався видертися з страшною маси болотної трясовини, але кожен його рух штовхав його до швидкої загибелі. Хлопчик кричав від відчаю і страху. Фермер швидко зрубав товсту гілку, обережно наблизився і простягнув її страждальцю. Хлопчик вибрався на безпечне місце. Він тремтів і довго не міг угамувати сльози, та він був врятований!

– Підемо до мене в будинок, – запропонував йому фермер. – Тобі треба заспокоїтися, висушитися і зігрітися.

Ні-ні, – хлопчик похитав головою, – мене тато чекає. Він дуже хвилюється, напевно.

З вдячністю подивившись в очі своєму рятівникові, хлопчик втік...

Вранці, фермер побачив, що до його будинку під'їхала багата карета, запряжена розкішними породистими скакунами. З карети вийшов багато одягнений джентльмен і запитав:

– Це ви вчора врятували життя моєму синові?

– Так, я, – відповів фермер.

– Скільки я вам винен?

– Не ображайте мене, пане. Ви мені нічого не винні, тому що я вчинив так, як повинна вчинити нормальна людина.

– Ні, я не можу залишити це просто так, тому що мій син мені дуже дорогий. Назвіть будь-яку суму, – наполягав відвідувач.

– Я більше нічого не хочу говорити про це. До побачення. – Фермер повернувся, щоб піти. І тут на ганок вискочив його син.

– Це ваш син? – Запитав багатий гість.

– Так, – з гордістю відповів фермер, погладжуючи хлопчика по голівці.

– Давайте зробимо так. Я візьму вашого сина з собою в Лондон і оплачу його освіту. Якщо він так само шляхетний, як і його батько, то ні ви, ні я не будемо шкодувати про це рішення.

Минуло кілька років. Син фермера закінчив школу, потім – медичний університет, і незабаром його ім'я стало всесвітньо відоме як ім'я людини, яка відкрила пеніцилін. Його звали Олександр Флеммінг.

Перед самою війною в одну з багатьох Лондонських клінік надійшов з важкою формою запалення легень син того самого джентльмена. Як ви думаєте, що врятувало його життя цього разу? – Згідно з легендою, це був саме пеніцилін. Ім'я багатого джентльмена, який дав освіту Флеммінгові, було Рандольф Черчілль. А його сина звали Вінстон Черчілль, і він згодом став прем'єр-міністром Англії.

### **Про чотири типи людей**

Прийшов Учень до Вчителя і почав скаржитися. Зрозуміло, на своє важке життя. Попросив у Вчителя поради, що робити, коли і те навалилося, і друге, і третє, і взагалі просто руки опускаються! Учитель мовчки підвівся і поставив перед собою чотири казанки з водою. В один він кинув дерев'яну цурку, в іншій – морквину, в третій – яйце, в четвертий – роздавлені зерна кави. Через деякий час він вийняв те, що кинув, з води.

– Що змінилося? – запитав Учитель.

– Нічого ... – відповів Учень.

Учитель мовчки поставив ці чотири казанка з водою на вогонь. Коли вода закипіла, він знову кинув в один дерев'яну цурку, в іншій – морквину, в третій – яйце, в четвертий – роздавлені зерна кави. Через деякий час він вийняв деревину, моркву, яйце і налив в горня запашної кави. Учень, природно, знову нічого не зрозумів.

– Що змінилося? – знову запитав Учитель.

– Те, що повинно було трапитися: морквина і яйце зварилися, деревина не змінилася, а зерна кави розчинилися в окропі, – відповів Учень.

– Це лише поверхневий погляд на речі, – відповів Учитель. – Подивися уважніше. Морквина розварилася у воді і з твердої стала м'якою, легко руйнується. Навіть зовні вона стала виглядати по-іншому. Щепа нітрохи не змінилася. Яйце, не змінившись зовні, всередині стало твердим. Йому вже стали не страшні удари, від яких раніше воно випливало зі своєї шкаралупи. Кава пофарбувало воду, додала їй нового смаку і аромату. Вода – це наше життя. Вогонь – це зміни і несприятливі обставини. Морквина, дерево, яйце і кава – це типи людей. Вони всі у важкі моменти життя поведуться по-різному...

1. Людина-морква. Таких людей більшість. Ці тільки в звичайному житті здаються твердими. У моменти життєвих колотнеч вони стають м'якими і слизькими. Вони опускають руки, звинувачують у всьому або

інших, або «непереборні зовнішні обставини». Трохи «придавило» і... вони вже в паніці, психологічно розчавлені. Такі «морквини», як правило, легко стають «жертвами моди», хочуть, щоб все було у них, як у людей. Саме на них роблять свої статки торговці, політики і ... провісники.

2. Людина-дерево. Таких мало. Ці люди не міняються, залишаються самими собою за будь-яких життєвих обставин. Вони, як правило, холоднокровні, внутрішньо спокійні і цілісні. Саме такі люди показують всім, що і важкі життєві обставини – всього лише життя, і за чорною смугою завжди наступає біла.

3. Людина-яйце. Це ті, кого життєві негаразди загартовують, роблять міцніше! Таких людей дуже-дуже мало. Саме такі люди в звичайному житті – ніхто, а у важкі часи вони раптом «твердішають» і наполегливо долають зовнішні обставини.

4. – А як же кава? – скрикнув Учень.

– О! Це найцікавіше! Зерна кави під впливом несприятливих життєвих обставин розчиняються в навколишньому середовищі, перетворюючи несмачну воду у смачний, ароматний і підбадьорливий напій, – відповів Учитель, із задоволенням сьорбаючи ароматну каву.

– Є особливі люди. Їх одиниці. Вони не стільки змінюються під впливом несприятливих обставин, скільки трансформують самі життєві обставини. Перетворюють їх на щось прекрасне, отримуючи користь з кожної несприятливої ситуації і змінюючи на краще життя всіх людей навколо.

### **Насолоджуйтесь своєю кавою**

Група успішних випускників, які зробили чудову кар'єру, прийшли в гості до свого старого професора. Незабаром розмова зайшла про роботу – випускники скаржилися на численні труднощі й життєві проблеми. Запропонувавши своїм гостям каву, професор пішов на кухню і повернувся з кавником і підносом, заставленим різними горнятами – порцеляновими, скляними, пластиковими, кришталевими і простими – і дорогими, і вишуканими.

Коли випускники розібрали їх, професор сказав: «Якщо ви помітили, всі дорогі горнята розібрали. Ніхто не вибрав прості і дешеві. Бажання мати для себе тільки найкраще і є джерело ваших проблем. Зрозумійте, що горня саме по собі не робить каву кращою. Іноді воно просто дорожче, а іноді навіть приховує те, що ми п'ємо. Те, чого ви



дійсно хотіли, це – кава, а не горнятко. Але ви свідомо вибрали кращій посуд, а потім роздивлялися, кому яке горнятко дісталось.

А тепер подумайте: життя – це кава, а робота, гроші, становище, суспільство – це горнятка. Це всього лише інструменти для зберігання Життя. Те, яке горня ми маємо, не визначає і не змінює якості нашого Життя. Іноді, концентруючись тільки посуді, ми забуваємо насолодитися смаком самої кави. Насолоджуйтеся своєю кавою!

### **Притча про каменотесів**

Одного разу по запилюженій дорозі йшов подорожній і за поворотом, на узбіччі, в поросі, побачив чоловіка, який тесав величезний камінь. Чоловік тесав камінь і дуже гірко плакав...

Подорожній запитав у нього, чому він плаче, і чоловік сказав, що він найнещасніший на землі і у нього найважча робота на світі. Кожен день він змушений тесати величезні камені, щоб заробити жалюгідні копійки, яких ледве вистачає на те, щоб прогудуватися. Подорожній дав йому монетку і пішов далі.

За наступним поворотом дороги побачив ще одного чоловіка, який теж тесав величезний камінь, але не плакав, а був зосереджений на роботі. І у нього подорожній запитав, що він робить. Каменяр сказав, що працює. Кожен день він приходить на це місце і обтісує свій камінь. Це важка робота, але він їй радий, а грошей, що йому платять, цілком вистачає на те, щоб прогудувати сім'ю. Подорожній похвалив його, дав монетку і пішов далі.

І за наступним поворотом дороги побачив ще одного каменотеса, який в у спеку в поросі тесав величезний камінь і співав радісну, веселу пісню. Подорожній здивувався. “Що ти робиш?!” – спитав він. Чоловік підняв голову, і подорожній побачив його щасливе обличчя.

– Хіба ти не бачиш? Я будую храм!

### **Незначна відмінність**

Один східний володар побачив сон: ніби у нього випали один за іншим всі зуби. Схвильований, він закликав до себе тлумача снів. Той вислухав його стурбовано і сказав: «Володарю, я повинен повідомити тобі сумну звістку. Ти втрапиш одного за іншим всіх своїх близьких». Ці слова викликали гнів володаря. Він звелів кинути нещасного у в'язницю і закликати іншого тлумача, який, вислухавши сон, сказав: “Я щасливий повідомити тобі радісну звістку! Ти проживеш довге життя і переживеш

всіх своїх рідних”. Володар втішився і щедро нагородив провісника. Придворні здивувалися. “Адже ти сказав йому те ж саме, що і твій попередник, так чому ж він був покараний, а ти отримав нагороду?” На що була відповідь: “Все залежить від того, як сказати те, що сказано”.

## **Дзеркало**

Одного разу учень запитав у свого вчителя:

- Учителю, навколишній світ несе людині добро чи нещастя?
- Краще я тобі розкажу історію, – сказав той.

Колись жив шах, і вирішив він побудувати замок, повний чудес. І зробив він у цьому замку зал, в якому всі стіни, підлога і стеля були оздоблені дзеркалами. А стіни там були влаштовані таким чином, що якщо хтось уголос скаже “хто тут?”, у ту ж мить почує відлуння “хто тут?”, “хто тут?”, “хто тут?”

Одного разу в залу забіг пес і в подиві застиг посередині – ціла зграя псів оточила його з усіх сторін, зверху і знизу. Собака про всяк випадок вишкірив зуби – та всі відображення відповіли йому тим самим. Перелякавшись, пес відчайдушно загавкав. Відлуння повторило його гавкіт.

Собака гавкав все голосніше. Луна не відставала. Пес кидався на різні сторони, кусаючи повітря, його відображення теж кружляло довкола, клацаючи зубами. Зранку слуги знайшли бідолашного собаку бездиханним в оточенні мільйонів відображень здохлих псів. У залі не було нікого, хто б міг заподіяти йому хоч якусь шкоду. Пес загинув, борючись зі своїми власними відображеннями.

– Тепер ти бачиш, – закінчив дєрвіш, – світ не приносить ні добра, ні зла, сам по собі. Він байдужий до людини. Все, що відбувається навколо нас, – всього лише віддзеркалення наших власних думок, почуттів, бажань, вчинків. Світ – це велике дзеркало.

## **Не у грошах щастя**

Учень запитав Майстра: “Наскільки правдиві слова, що не у грошах щастя?” Той відповів, що вони правдиві повністю. І довести це просто. Бо за гроші можна купити ліжко – але не сон; їжу – але не апетит; ліки – але не здоров'я; слуг – але не друзів; жінок – але не любов; житло – але не домашнє вогнище; розваги – але не радість; вчителів – але не розум. І те, що тут названо, не весь список.

## **Сподіваючись на виправлення**

Молодий самурай стояв з луком і кількома стрілами в руках, поглядом вимірюючи відстань до мішені. Повз нього проходив монах і сказав йому:

– Ти не навчишся влучно стріляти, якщо будеш сподіватися на виправлення промахів. У бою такий випадок навряд чи випаде. Вчися вражати ціль з першого разу, завжди пам'ятай, що в тебе тільки одна стріла. І в житті будь-яку справу роби відразу, не сподівайся, що потім можна буде щось виправити!

## **Цвяхи**

Жив-був один дуже темпераментний хлопчик. І ось одного разу його батько дав йому мішечок з цвяхами і наказав кожного разу, коли хлопчик не стримає свого гніву, вбивати один цвях у стовп огорожі. У перший день в стовпі було 37 цвяхів. Поступово хлопчик навчився стримувати свій гнів і з кожним днем число забитих цвяхів зменшувалося. Хлопчик зрозумів, що легше контролювати себе, ніж забивати цвяхи. Нарешті прийшов день, коли хлопчик жодного разу не втратив самовладання. Він розповів про це своєму батьку, і той сказав, що відтепер кожного дня, коли син зможе стриматися, він має витягнути з паркану один цвях.

Минав час і прийшов день, коли хлопчик міг повідомити батькові про те, що у стовпі не залишилося жодного цвяха. Тоді батько взяв сина за руку і підвів до огорожі: “Ти непогано впорався, але бачиш, скільки в паркані дір? Він вже ніколи не буде таким, як раніше. Коли говориш людині що-небудь зле, у неї так, як і ці дірки, залишається рубець і неважливо, скільки раз після цього ти вибачишся, – рубець все одно буде. Словесний рубець такий же болючий, як і фізичний.

Справжніх друзів не буває багато. Вони вміють розвіювати твій поганий настрій і допомагають у скрутну хвилину. Вони готові вислухати тебе і відкрити тобі своє серце. Ти – мій друг, і для мене це велика честь. Прости мене, якщо я коли-небудь залишив дірку у твоєму паркані”.

## **Притча про позитивне мислення**

Якось старий учитель сказав своєму учневі:

– Будь ласка, оглянь цю кімнату і спробуй знайти у ній все, що має коричневий колір.

Молодий чоловік оглянувся. В кімнаті було багато коричневих предметів: дерев'яні рами картин, диван, карниз для занавісок, книжки і ще багато різних дрібниць.

– А тепер закрій очі і перечисли всі предмети... голубого кольору, – попросив учитель.

Молодий чоловік розгубився:

– Але я нічого не помітив!

Тоді учитель сказав:

– Відкрій очі. Подивися, як тут багато голубих предметів!!!

Це була правда: голуба ваза, голубі рамки фотографій, голубий коврик.

Учень відповів:

– Але ж це хитрість! Адже я за вашою вказівкою шукав коричневі, а не голубі предмети!

Учитель тихо зітхнув, а потім посміхнувся:

– Саме це я і хотів тобі показати! Ти шукав і знаходив тільки коричневий колір. Так само відбувається з тобою і в житті: ти шукаєш і знаходиш тільки погане і не помічаєш все хороше!

– Мене завжди вчили, що слід чекати гіршого, і тоді ніколи не виявишся розчарованим. А якщо гіршого не станеться, то мене чекає приємний сюрприз. Ну, а якщо я завжди буду надіятись на краще, то ризикую бути розчарованим.

– Упевненість в користі очікування гіршого заставляє нас не помічати все хороше, що відбувається у нашому житті. Якщо чекаєш гіршого, то обов'язково його і отримаєш. І навпаки. Можна знайти таку точку зору, з якою кожне переживання буде мати позитивне значення. З цієї хвилини ти будеш шукати у всьому щось позитивне.

✓ **Розкажіть свою притчу, яка вам сподобалась чи запам'яталась. Якщо ви такої не маєте, пошукайте її на сайті <http://pritchi.ru/> чи у підбірці авторських притч Пауло Коельо, можливі й інші джерела.**

◀▶ **Ознайомтеся з основними ідеями праці Дейла Карнегі “Як завойовувати друзів та впливати на людей” – одного з найпроникливіших авторів, книги якого від початку ХХ ст. абсолютно не втратили своєї актуальності й досі дають цінні поради і підказки, перевірені часом і досвідом багатьох поколінь.**

**Основні способи спілкування з людьми:**

- Не критикуйте, не засуджуйте, не скаржіться.

Критикувати марно, бо це змушує людину займати позицію захисту й примушує її шукати для себе виправдання. Критика небезпечна, бо вона травмує дорогоцінне для людини почуття власної гідності, завдає удару її уявленню про власну значущість, викликає образи й обурення.

Критикуючи, ми не досягаємо очікуваних змін і найчастіше викликаємо протидію.

Чи відома вам людина, яку б ви хотіли змінити, удосконалити? Добре! Це чудово. Але чому б вам не розпочати з себе?

Який-небудь невіглас може критикувати, осуджувати, скаржитися – але треба мати тверду вдачу та самоконтроль, щоб бути спроможним розуміти і прощати.

Визначте, чому вони роблять те, що роблять. Це набагато корисніше, ніж критика; це є чинником симпатії, толерантності й добра.

- Давайте чесну, щирі, високу оцінку.

У наших міжособистісних стосунках не слід забувати, що ті, хто нас оточує, живі істоти й прагнуть похвали. Це відверта чуйність, якої прагне кожна душа.

Підлабузництво – це фальшива підробка, яка викликає загальне презирство.

Припинімо думати тільки про свою досконалість і бажання. Спробуймо усвідомити найкращі риси інших людей.

- Викличте в іншій особі палке бажання робити те, що треба.

Усі інші, так само, як і ви, цікавляться тим, чого їм хочеться.

Існує один-єдиний спосіб у цьому світі впливати на іншу людину – це говорити з нею про те, чого вона прагне, і показати, як цього можна досягти.

У світі безліч жадібних та корисливих людей. Рідкісний індивідуум, який безкорисливо намагається допомагати іншим, має велику перевагу. У нього мало конкурентів.

### **Основні способи привертати до себе людей:**

- Будьте щиро зацікавлені іншими людьми.

Якщо ми хочемо мати друзів, робімо щось для інших, щось, що забирає час, енергію, що є безкорисливим та чуйним.

- Усміхайтесь!

Я веду мову про щире усмішку, що йде від серця, з глибини душі, про усмішку, яка високо цінується на біржі людських відносин.

Ваша усмішка проникає у ваш голос.

Треба зустрічати людей з радістю, якщо ви хчете, щоби люди теж раділи від зустрічі з вами.

Щастя не залежить від зовнішніх умов, воно залежить від умов внутрішніх.

- Пам'ятайте, що ім'я людини є для неї найважливішим звуком будь-якою мовою.

Люди так пишаються своїми іменами, що готові їх увіковічувати у будь-який спосіб.

- Будьте гарним слухачем. Спонукайте інших говорити про себе.

Цікавлячись, ви зацікавлюєте людей собою.

Людина, яка розмовляє з вами, над усе цікавиться собою, своїми бажаннями та проблемами, а не вами й вашими справами.

- Говоріть про інтереси іншої людини.

Найвища винагорода за це – продовження життя кожного разу, коли ви розмовляєте з кимось.

- Допоможіть іншій особі відчувати свою значущість – і робіть це щиро.

Завжди поведься так, щоб у іншого виникло відчуття своєї значущості.

Маленькі люб'язності підмаслюють негаразди монотонного життя і являють собою ознаки гарного виховання.

Кона людина, яку я зустрічаю, перевершує мене у чомусь і я готовий вчитися у неї.

**Зробіть людей прихильниками своєї точки зору:**

- Тільки один шлях здобути щось корисне у сперечанні – це уникнути його.

Уникайте суперечок так само, як уникаєте гадюк та землетрусів.

Навіть якщо перемога у суперечці буде за вами, ви ніколи не завоюєте доброї волі свого опонента.

Краще поступитися собаці на дорозі, ніж, вступивши з нею в “суперечку” за право пройти першим, бути укушеним. Навіть убивши її, ви не загоїте набутої рани.

- Поважайте думки інших Ніколи не кажіть “Ви неправі”.

Сказати людні, що вона помиляється, можна і поглядом, і тоном, і жестом, причому так само виразно, як і словом. Але сказавши це, чи можете ви розраховувати, що вона погодиться з вами. Ніколи! Тому що ви завдали удару її почуттю власної гідності, її гордості й розуму. Це може тільки викликати бажання завдати відповідного удару, але змінити свою точку зору – ніколи.

Припускаючи можливість власної помилки, ви ніколи не потрапите у скрутне становище. Така позиція зупинить усі суперечки і надихне співрозмовника виявити таку ж чесність, відвертість і широту мислення, як і вас. Вона, можливо, викличе в нього бажання визнати, що він теж може бути неправим.

Насіхання й образи не сприяють злагоді.

Скромна манера викладу думок викликає їх сприйняття без заперечень.

- Якщо ви не праві, визнайте це швидко й емоційно (виразно, підкреслено).

Чи не легше вислухати самокритику, ніж вислуховувати звинувачення з чужих вуст? Скажіть самі про себе все те, що збирається, на вашу думку, висловити вам обвинувач, скажіть це раніше за нього і ви залишите його вітрила без вітру.

- Розпочинайте і продовжуйте розмову у дружньому тоні.

Стиснуті ваші кулаки на початку розмови змушують іншу людину стискати свої у відповідь. Але ж ми маємо багато пунктів для порозуміння, і якщо у нас вистачить терпіння, щирості та баання порозумітися – це так і буде.

- Спонукайте іншу особу говорити “так”, “так”.

Розпочинаючи розмову, не торкайтесь тих питань, з яких ви зі співрозмовником анте різні думки. З самого початку зосередьте

увагу на тих питаннях, з яких ви маєте спільну думку. Частіше підкреслюйте, що ви обидва прагнете одного й того ж, а різниця у поглядах стосується методів, а не кінцевої мети.

Коли людина говорить “так”, ніякого відчуження не відбувається. Організм відкривається для сприйняття.

- Дозволяйте людям говорити більше про себе.

Більшість людей, намагаючись схилити співрозмовника до своєї точки зору, дуже багато говорять самі. Дайте можливість говорити своєму співрозмовнику. Він знається на своїй справі і своїх проблемах краще, ніж ви. Якщо ви не згодні, не поспішайте його перебивати. Нехай він повністю викладе свої міркування, підбадьорюйте його в цьому.

- Дозволяйте людям відчувати, що ідея належить їм самим.

Ніхто не любить зізнаватися, що його примусили щось зробити.

Лао-Цзи: “Бажаючи бути над людьми мудрець стає нижче за них, прагнучи бути попереду, стає позаду. І хоч його місце над людьми, вони не відчувають його ваги; хоча його місце перед ними, вони не вважають це несправедливим”.

- Намагайтеся чесно розглядати речі з точки зору іншого.

А чому вони повинні робити це? Що я можу сказати, враховуючи інтереси іншої людини, і що вона може відповісти мені?

Якщо дивитися на речі очима іншої людини – це допомагає зняти напруження, коли йдеться про надзвичайні проблеми.

- Співчуйте ідеям і бажанням інших.

Три чверті людей, з якими ви завтра зустрінетесь, прагнуть співчуття. Виявіть його, і вони полюблять вас.

- Звертайтеся до благородних мотивів.

Усі ми, будучи ідеалістами в душі, керуємось благородними мотивами.

- Інсценуйте свої ідеї.

Просто висловити правду замало. Вона повинна бути живою, цікавою, драматичною.

- Кидайте виклик.



Дух змагання, пов'язаний з бажанням довести свою первагу – необхідна пердумава для виконанні складної роботи.

### **Будьте лідером:**

- Починайте з похвали і чесної високої рцінки.

Нам завжди легше вислухати нарікання після того, як нас за щось похвалять.

- Привертайте увагу людей до їхніх помилок “непрямыми методами”.

Багато людей починають критику з відвертих фраз після слова “але” і закінчують критичним зауваженням. Це підриває довіру і не дає бажаного результату. Варто забрати загрозу і продовжувати з “і”.

- Говоріть про свої помилки перед тим, як критикувати інших.

Набагато легше вислухати перелік своїх помилок, якщо той, хто критикує розпочинає зі скромного зізнання у власних “гріхах”.

- Ставте запитання замість того, щоб віддавати прямі накази.

Такий метод зберігає гордість людини викликає почуття значущості. Він інспірує кооперацію замість обурення.

Люди охочіше сприймають наказ, коли вони розуміють причину того, чому вони повинні його дотримуватись.

- Дозволяйте іншому “зберегти обличчя”.

Ми брутално топчемо почуття інших, домагаючись свого, відшукуючи помилки, порожуючи, критикуючи підлеглого чи дитину перед іншими, у той час, як хвилиanne розмірковування, обдумане слово, щире розуміння стану іншої людини зробили б так багато для пом'якшення гострого болю.

Навіть коли ми маємо рацію, а інший ні, ми примушуємо його втрачати своє обличчя.

- Зауважайте найменше зміни й оцінюйте кожне покращення. Будьте щедрим у своїй похвалі та наважуйтесь на високі оцінки.

Коли критику звести до мінімуму й піднести похвалу, гарні сторони людини набувають сили, а погані атрофуються через те, що не привертають уваги.

Якщо спілкуючись, ми будемо надихати людей, відкриваючи приховані можливості, то не тільки досягнемо зміни їхньої поведінки, але й зможемо буквально перебудувати їх.

- Створіть іншому гарну репутацію, щоб він жив з цією програмою.

Якщо ви хочете домогтися, щоб людина продемонструвала якість властивість, поведіться так, ніби ця властивість вже є її невід'ємною рисою.

- Використовуйте заохочення. Робіть так, щоб людина зрозуміла, що помилки можна виправити.

Скажіть підлеглому чи дитині, що вони тупі, ні на що не здатні, що все роблять неправильно, і ви позбавите їх стимулу до вдосконалення, впевненості у собі.

- Робіть так, щоб людина охоче виконувала те, що ви хочете.

Надавайте людям ексклюзивні повноваження й унікальні, особливі доручення.

- Шлях до розвитку впевненості у собі – робити те, що вам шашно робити, і запам'ятовувати успішний досвід після цього.

**◀▶ Поміркуйте над висловлюваннями й розкажіть, як ви розумієте їх зміст.**

Ми самі повинні стати тими змінами, які хочемо бачити у світі.

*Махатма Ганді (індійський політичний діяч і духовний лідер нації)*

Хочеш уникнути критики – нічого не роби, нічого не говори і будь ніким.

*Елберт Хаббард (американський письменник)*

Невелика група розумних, відданих своїй справі людей, може змінити світ.

*Маргарет Мід (американський антрополог)*

Цінність людини повинна визначатися тим, що вона віддає, а не тим, чого вона здатна досягти. Намагайтеся стати не успішною, а цінною людиною.

*Альберт Ейнштейн (один з найвизначніших фізиків ХХ століття)*

Коли ти розгніваний – думай про наслідки.

*Конфуцій (давньокитайський філософ)*

Довготерпеливий кращий за хороброго, і той, хто володіє собою, кращий від завойовника міста.

*Соломон (цар Ізраїля)*

Я завжди думаю про те, що моє внутрішнє і зовнішнє життя базуються на роботах і думках інших людей, живих і померлих, і що я повинен розширювати себе, щоб давати світові стільки ж, скільки я отримав і продовжую отримувати зараз.

*Альберт Ейнштейн (один з найвизначніших фізиків XX століття)*

Протягом життя люди будуть зводити вас з розуму, ставитися до вас зі зневагою і поводитися з вами погано. Дозвольте Богу вирішити питання про те, що вони роблять, тому що ненависть у вашому серці буде з'їдати вас ізсередини.

*Вілл Сміт (американський актор)*

Мій секрет успіху полягає в умінні зрозуміти іншу людину і дивитися на речі і з її, і зі своєї точки зору.

Невдача – це можливість почати заново, але вже більш мудро.

*Генрі Форд (американський конструктор автомобілів)*

Єдина відома мені розкіш – це розкіш людського спілкування.

*Антуан де Сент-Екзюпері (французький письменник і авіатор)*

Ніщо у світі не є хорошим чи поганим – усе залежить від того, як ми дивимося на події.

*Шекспір (англійський драматург)*

Якщо ви об'єднаєте свої думки з думками інших людей, то ваш розум прийде до таких думок, яких у вас ніколи ще не було.

*Джон Максвелл (південно-африканський письменник)*

Не може керувати іншими той, хто не в змозі дати лад із самим собою.

*Англійське прислів'я*

Стрес — це не те, що з вами трапилося, а те, як ви на це реагуєте.

*Ганс Сельє (канадський лікар, основоположник вчення про стрес)*

Ображатися і обурюватися – це все одно, що випити отруту в надії, що вона уб'є твоїх ворогів.

*Нельсон Мандела (президент Південно-Африканської Республіки)*

Хто пасивно чекає – врешті-решт отримує очікуване, але тільки те, що залишилося після тих, хто діяв енергійно.

*Авраам Лінкольн (16-й президент США)*

Єдине гальмо на шляху до наших завтрашніх досягнень – це наші сьогоднішні сумніви.

*Франклін Рузвельт (32-й президент США)*

Кожній людині протягом дня надається не менше десяти можливостей змінити своє життя. Успіх приходить до того, хто вміє їх використовувати.

*Андре Моруа (французький письменник)*

Найважливіший критерій вашого успіху – це те, як ви ставитеся до інших людей.

*Барбара Буш (дружина 41-го американського президента)*

Мені завше щастило на добрих людей... Вони вчили мене найвищого – доброти, щоросі й принциповості, і коли я щось справді зробив, то тільки завдяки їм.

*Борис Олійник (український поет)*

Раніше я казав: «Я сподіваюся, що все зміниться». Потім я зрозумів, що існує єдиний спосіб, щоб усе змінилося, змінитися мені самому.

*Джим Рон (американський оратор, бізнес-тренер)*

Віра є основною силою, що дає нам можливість вибирати смисл і напрямок, а тоді дотримуватися його, незважаючи на увесь дошкульний хаос життя.

*Альберт Гор (колишній Віце-президент США)*

Всі ми живемо, всебічно вдосконалюючись, для власного і загального добра, живемо кожний для всіх і всі для кожного. Якщо це нам удаватиметься, то є надія, що ми будемо задоволені своїм життям.

*Іржі Томан (чеський соціолог)*

✓ Озвучте свою підбірку висловів відомих людей на тематику курсу. Прокоментуйте, чому ви обрали саме їх?

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Оскільки вивчення гуманітарних дисциплін в технічних вищих навчальних закладах має свою специфіку, то зважаючи на це, а також особливості організації часу на самопідготовку курсантів і студентів більша частина матеріалу має бути опрацьована і засвоєна самостійно. Для цього передбачено такі види самостійної роботи: *опрацювання додаткового матеріалу під час семінарського/практичного заняття, творчі завдання, підготовка і захист рефератів, підготовка усних повідомлень, пошук і опрацювання додаткової літератури за темами курсу*, що дозволяє отримати стійкі знання та сформувані власну думку з більшості питань курсу, а також стати одним з визначальних критеріїв для підсумкового контролю.

### ОПРАЦЮВАННЯ ДОДАТКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Самостійна робота передбачає використання великої кількості літератури – як тієї, що є у списках рекомендованої літератури до кожної теми, так і тієї, яку радить викладач безпосередньо під час заняття. При цьому слід зауважити необхідність раціонально-критичного підходу до різноманітної літератури, уміння змістовно опрацьовувати джерело інформації (виділити головне, другорядне, найістотніше, найцікавіше) й подавати його бібліографічний опис.

Слід враховувати те, що багато інформації можна отримати з Інтернет-видань (електронних наукових журналів та електронних книг), тому обов'язковими мають бути посилання на використані електронні ресурси та уміння вибрати найґрунтовніший, найдостовірніший з них.

Для того, щоб зрозуміти основні ідеї книги, потрібно вміти помірковано, усвідомлено її читати. Попередньо переглянувши книгу, можна вирішити, чи варто її читати (попередній перегляд

включає ознайомлення з титульною сторінкою книги, анотацією, передмовою, змістом). При ознайомленні зі змістом необхідно виділити глави, розділи, параграфи, цікаві чи практично порібні саме для вас, швидко їх переглянути, знайти місця, що відносяться до теми (абзаци, сторінки, параграфи) і ознайомитися з ними загалом. Книги і статті мають у своєму апараті списки літератури, що підвищують інформаційну цінність видання і дають читачам можливість підібрати літературу з певної теми. Якщо книга наповнена коментарями й примітками, то не слід нехтувати й цими елементами.

Окремий етап вивчення книги – ведення запису прочитаного. Існує кілька форм ведення записів – план (простий і розгорнутий), виписки, тези, анотація, резюме, конспект. Тому додатково можна зробити виписки, навести цитати цікавих авторських думок.

Після такого опрацювання друкованого чи електронного джерела інформації у вас має скластися уявлення про загальний зміст теми, її основні ідеї. Тобто ви маєте сформувані для себе інформаційний кістяк, який, у разі практичної потреби, зможете наповнити конкретним матеріалом, поглибивши необхідні знання.

Інформаційна пересиченість сучасного суспільства часто змушує нашу пам'ять стирати “зайві” знання, якщо вони не мають практичного застосування. Тому, читаючи, намагайтеся зловити основні думки, щоб орієнтуватися у темі й уміти бачити зв'язки між явищами дійсності. Це дасть вам змогу ефективніше вирішувати поточні проблеми, оскільки завдяки банку ідей у вашій голові ви зможете побачити кілька можливих шляхів виходу із ситуації й вибрати найдоречніший. Водночас ви зможете розвинути у собі стереоскопічне, багатовимірне бачення подій професійного життя і, що дуже важливо для міжлюдської взаємодії, навчитеся давати їм правильну, а не суб'єктивно визначену оцінку, отже – матимете можливість кращого порозуміння й ефективнішої взаємодії з іншими людьми.

✓ **За темами курсу підготуйте конспективні записи прочитаного/опрацьованого додаткового матеріалу.**

✓ Укладіть список літератури за обраною темою курсу. Розкажіть, як ви над ним працювали.

✓ Зробіть огляд електронних ресурсів (спеціалізовані сайти, електронні бібліотеки тощо), які стали вашими інформаційними джерелами.

## РЕФЕРУВАННЯ. ПІДГОТОВКА РЕФЕРАТУ

Без цієї форми роботи не можливо ні написати реферат, ні самостійно підготуватися до семінарських чи практичних занять, адже реферування вчить виділяти головні думки й викладати основний зміст інформації.

Реферування тексту передбачає пошук необхідної інформації, виписування принципово важливих положень, тез, тверджень, зафіксованих у першоджерелі. Реферування літератури складається з тематичного переліку різноманітних джерел та їх проблемного групування. Вам потрібно виділити *головні проблеми*, що висвітлюються в літературі, та прокоментувати рівень їх висвітлення. Або подати огляд теми *за хронологічною послідовністю* видань і у такий спосіб показати розвиток дослідницької думки залежно від суспільно-історичних обставин на наукових напрямів досліджень. Таким чином у рефераті викладається сутність питань та наводяться найважливіші висновки.

Ви також можете підготувати один з таких видів реферативних повідомлень: розповідне – подати огляд основного змісту джерел, щоб можна було відібрати їх для більш уважного прочитання; критичне – містить як виклад основного змісту теми, так і висновки, у яких ви висловлюєте власну думку з приводу прочитаного; інформативне – подати вибірку думок чи інформації з різних джерел стосовно визначеної теми. Отже, ваші реферати мають бути або письмовим викладом головних ідей одного джерела, або підбіркою основної інформації на задану тему з різних друкованих джерел (яку можна доповнити електронними ресурсами).

Пам'ятайте про вимоги щодо оформлення реферату як навчального документа, його структуру (титульна сторінка, зміст,

вступ, розділи, висновки, використана література) та культуру мовного виладу. Останнє дуже важливо, оскільки текст, який ви укладаєте, по суті є переказом чужих думок з вашими коментарями, тому слід дотримуватись правил цитування й посилання на інші інформаційні джерела. Тому під час реферування доречно використовувати такі типові мовні звороти: автор стверджує, що...; автор наголошує на...; за словами автора...; у своїй роботі “назва роботи” автор виділяє...; автор зауважує...; автор підіймає такі питання...; автор говорить про...; автор розглядає...; зі схеми видно, що автор дотримується...; ця робота розкриває «перелік питань» питання, розкриває...; ця робота пропонує такі результати...; згідно з автором книжки...; на думку автора даної монографії...; однією з головних проблем, завдань є...; ця робота спрямована на винайдення нових способів... та ін<sup>1</sup>. Разом з тим мова автора реферету повинна відображати логічну стрункість його мислення й послідовність викладу думки.

**\* Темати для рефератів:**

Чинники і складові поняття “культура мовлення”.

Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.

Загальні особливості міжособистісної взаємодії.

Сучасна культура ділового спілкування.

Морально-етичні передумови ділового спілкування.

Комунікативні невдачі.

Бар’єри на шляху ефективного обміну інформацією.

Вивчення культури та етики спілкування в Україні.

Гуманістичні комунікативні установки.

Універсальні закони спілкування.

Культура висловлювання.

Особливості ділового реферування.

Способи мовної маніпуляції свідомістю людини.

Особливості мовного етикету різних регіонів України.

Етикет у взаєминах з іноземцями.

---

<sup>1</sup> Вікіпедія // Електронний ресурс: <http://uk.wikipedia.org>



Мовний етикет в іноземних культурних традиціях.  
Види невербальних засобів спілкування у професійному аспекті.  
Невербальні засоби як спосіб передавання інформації у неповносправного населення.  
Використання невербальних знакових систем під час надзвичайних ситуацій.  
Підготовка і проведення переговорів.  
Специфіка підготовки до бесіди.  
Змістово-логічні особливості побудови висловлювань.  
Основні норми загального редагування.  
Особливості використання візитних карток.  
Діловий протокол та етикет.  
Гендерні аспекти спілкування.  
Імідж як визначальний фактор ділових взаємин.  
Стереотипи сприйняття зовнішності.  
Особливості ділового інтер'єру.  
Культура спілкування в службовому колективі.  
Організаційна культура.  
Культура поведінки керівника.  
Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.  
Соціокультурні та етнопсихологічні особливості спілкування.  
Орієнтування в ситуації та людях.  
Особливості гнучкого оптимізму.  
Емоційна сфера міжособистісної комунікації.  
Альтруїзм і агресія у міжособистісній взаємодії.

## ТВОРЧІ ЗАВДАННЯ

Цей вид самостійної роботи передбачає творчий підхід до виконання поставлених завдань, зацікавленість у темі роботи. Підготовка до неї дає можливість проявити свої фахові риси, такі, як розважливність, відповідальність, сумлінне виконання взятих на себе обов'язків тощо.

Підготовка до творчого завдання включає відбір відповідного за змістом матеріалу, його систематизацію, вибір цитат, положень для представлення, впорядкування ілюстративного/відео- (фрагменти художніх чи цілих науково-популярних фільмів)

матеріалу. Оформлення такої роботи – це розташування підготовленої інформації у визначеній логічній послідовності за допомогою комп'ютерної програми Пауе Поїнт та його словесне обрамлення.

Захист виконаного завдання відбувається у формі усного виступу-презентації результатів з відповідними коментарями-зверненнями до слухачів і висновку за змістом роботи.

Оцінка підсумовує самостійність виконання роботи, естетику і якість її оформлення, доцільність і доречність відібраного матеріалу, керування собою під час представлення.

### ◀▶ Завдання:

1. Підготуйте презентацію про невербальні засоби спілкування.
2. Підготуйте відеоматеріали зі зразками ситуацій критикування, проведення різних видів ділових бесід та прокоментуйте їх.
3. Підготуйте презентацію відеоматеріалів (урывки з документальних, художніх фільмів) чи фрагментів з друкованих текстів про національні традиції та їх вплив на специфіку ділового спілкування різних країн.
4. Підготуйте записи спостережень за різними фаховими ситуаціями ділового спілкування й прокоментуйте їх.
5. Представте відеоурок поведінкового етикету за столом.
6. Представте відеоматеріали профілактичної тематики або ті, де відображено взаємодію фахівців вашої професійної галузі із представниками ЗМІ. Прокоментуйте їх.
7. Представте фрагменти аудіо- чи відеозаписів, які відтворюють порушення морально-етичних принципів міжлюдської взаємодії.
8. Знайдіть і прокоментуйте матеріали, які відображають міждисциплінарні підходи до вивчення основних аспектів всепланетарної взаємодії.
9. Зробіть представлення життя й досягнень одного з найвідоміших людей світу. Підкресліть його ставлення до

спілкування й ділової взаємодії.

10. Зробіть представлення книги, фільму, людини, які вплинули на ваші думки й змусили міркувати над тим, як далі поводитися з людьми, проаналізувати свій власний комунікаційний досвід

### УСНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

Це міні-виступ максимум на 5 хв. з метою повідомити інформацію з додатково опрацьованого джерела чи висловитися з приводу основних положень за темами курсу.

При його підготовці слід актуалізувати знання з предмету "Риторика" щодо структури виступу, методів викладу думки, культури поведінки під час публічного звернення (див. відповідну літературу). Такий виступ не може бути експромтом. Він передбачає розгляд 1-3 інформаційних джерел й уміння словесно подати свої міркування, аргументувати власну точку зору. При цьому можна погоджуватися з опрацьованим матеріалом, заперечувати наведені у ньому думки, але робити аргументовано, розважливо, з дотриманням етикетних норм ділового спілкування та правил поведінки під час публічного виступу.

Повний текст виступу готувати необов'язково, проте слід зробити план повідомлення і вказати на використані джерела.

#### **\* Тематики для підготовки усних повідомлень:**

Невербальні засоби у міжкультурній комунікації.

Невербальні сигнали лиха.

Національні особливості ділового спілкування.

Презентація як вид ділової взаємодії.

Мовний етикет: мистецтво говорити компліменти.

Мовний етикет українців.

Мовний етикет різних країн.

Етикет стільникового зв'язку.

Етикет керівника.

Методики мовного впливу.

Антиетикет і його вплив на людину.

Етикет і мова квітів.

Вплив гендерних стереотипів на спілкування і взаємодію людей.  
Етикет робрти у комп'ютерних мережах.  
Способи отримати прихильність людей (за книгами Д.Карнегі;  
Д.Максвелла, Л.Перрот тощо).  
Позитивне мислення та його вплив на міжособистісну та ділову взаємодію.

В усній формі можна також розповісти про книгу, яку ви читали для себе чи додатково за тематикою цього курсу. Це, наприклад, можуть бути такі книги із саморозвитку, психології, соціології тощо.

- **ДОДАТКОВІ ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ**

Ці теми розглядаються поза навчальним планом. Вони входять у загальний зміст дисципліни з метою зацікавлення чи отримання додаткової інформації. Можуть повідомлятися під час консультацій чи складання заліку й вигляді усного повідомлення за обраною темою.

- ✓ **Опрацюйте за навчальною літературою наступні теми:**

Стиль та імідж ділової людини.

Технічне обладнання робочого місця.

Ділова їжа. Етикет за столом.

Ділові поїздки.

Способи привернення до себе уваги людей.

Особливості користування візитними картками.

Особливості відправлення факсу, телеграми, телефонограми.

Помилки у мовленні – порушення культури спілкування.

Теми для самостійного вивчення можна обирати самостійно, керуючись принципами доцільності, практичної потреби, особистої значимості та зацікавленості у їх конкретному змістовому наповненні. При цьому обов'язковою умовою є усне чи письмове представлення результатів опрацювання самостійно обраних для вивчення тем. Це може бути форма усного повідомлення або самостійно укладений конспект (за всіма правилами оформлення бібліографічного опису, цитування), реферування прочитаного. Критерієм оцінки тут виступає

особиста зацікавленість, уміння аргументувати й викласти отримані знання для інших слухачів за принципом активного самонавчання.

## ЦІКАВІ ДОСЛІДЖЕННЯ

❖ Український фізик В.Ніс<sup>1</sup>, працюючи над дослідженнями у сфері “фізики живого” (квантова фізика), стверджує можливість існування узгодженого з людським електромагнітним полем (аурою) всепланетного когерентного електромагнітного каркасу, згенерованого колективним розумом усього людства. Це може бути своєрідна аура Землі, гігантський банк даних, вмістилище всіх геніальних (і безумних також) ідей та осяянь, які приходять людям. Тобто можна вважати, що йдеться про цілком матеріальне (вимірюване надчутливими приладами) поняття В.Вернадського “ноосфера”. Носієм когерентного поля на цьому рівні виступає звук, частотний діапазон якого перебуває в межах від 20 Гц до 20 кГц.

Добре відомо, що саме дія звуку в природі привела до синхронізації видів і родів живих істот. У людських спільнотах це забезпечує стійке існування сімей, родів, племен, народів, націй. Для того, щоб досягнути мінімального ефекту самоорганізації, група людей повинна зібратися у просторі, обмеженому довжиною хвилі когеруючого поля, тобто від 1,5 см до 15 м. У повсякденному житті це середні розміри житла, офісу або інших приміщень. Концентрація багатьох людей у відносно невеликому просторі породжує нову якість, даючи змогу зберігати і транслювати національні культуру і традиції.

Із цим феноменом тісно пов'язаний і ефект розкриття генетичної пам'яті або трансляції культури шляхом певного коду, який уособлюється в послідовності вібрації цілком конкретної мови. Якщо пращури якоїсь людини з покоління в покоління спілкуються однією і тією ж мовою, це призводить до певного

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.lysty.com.ua>

структурування фізіології представника цього народу, а відтак і до виникнення цілком сталої вібрації, що має дуже потужне життєпідтримувальне значення для кожного індивіда. Тому спілкування саме рідною мовою дає можливість дійти до глибинних рівнів своєї пам'яті, щоб спочатку зрозуміти, хто ти, а потім побачити, на що ти здатний.

Оскільки скогеровані спільною мовою люди завжди живуть на певній невідповідній території, то впродовж тисячоліть їхня мова стала віддзеркаленням усіх природних умов, притаманних цій території.

Сьогодні багато українців скигнуть: чому вони такі слабкі й нещасні? А звідки взятися силі та щастю, якщо половина з них не розмовляє рідною мовою, розірвавши у такий спосіб зв'язок і з рідною землею, і з сотнями поколінь українських предків?!

“Ми підходимо, – робить висновок Володимир Ніс, – до певної точки біфуркації, точки переходу, яка і визначить, чи будемо ми рухатися далі й зробимо велетенський цивілізаційний стрибок, або просто, не зрозумівши, що з нами відбувається, зникнемо з лиця землі, звільнивши місце для якоїсь наступної цивілізації, яка за 20-30 тисяч років знову розвинеться до нашого нинішнього рівня”.

*З інтерв'ю журналу думки і чину “Листи до приятелів”,  
4 жовтня 2009 року*

✓ **Як дослідження такого типу можуть впливати на міжособистісну взаємодію? Які ще ви знаєте подібні міждисциплінарні дослідження, що доводять незвичні (або маловідомі) факти для нашого традиційного сприйняття реальності?**

## ❖ **ВСІ ХВОРОБИ – ВІД НЕРВІВ<sup>1</sup>**

**Злий — значить нездоровий**

Такі негативні емоції як лють, гнів, злість впливають не тільки на взаємини людини з навколишнім світом. У першу чергу страждає організм.

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.centrimed.com/news/detail.php?ID=448>

Експерименти, проведені дослідницькою групою з університету Валенсії, чітко показують, що сильні негативні емоції впливають на частоту скорочень серцевого м'яза, артеріальний тиск. Сильні негативні емоції викликають істотні зміни у вегетативній нервовій системі (контролює стан судин і серця). Вплив здійснюється також на ендокринну систему.

Чим сильніше людина переживає тривожні думки, тим з більшою силою вони “прошиваються” у мозку. Керівник іспанської групи дослідників Ньевес Херреро відзначає, що емоції в першу чергу впливають на мозок. Спочатку відбуваються зміни в лобовій і скроневій частках головного мозку, частішає пульс, підвищується артеріальний тиск. Науковці довели, що гнів викликає глибокі зміни в душевному стані, а також у психобіологічних параметрах.

Переживання і тривалі психотравмуючі стани провокують порушення діяльності залоз внутрішньої секреції та внутрішніх органів. Слабшають захисні функції організму, і людина робиться безпомічною перед гострими респіраторно-вірусними захворюваннями, що особливо проявляється в моменти перепаду температур, зміни пори року. Не забуваємо про алергію, біль у шлунку, суглобах та інші неприємні речі. Найбільш відомі з них: псоріаз, мігрень, артрит, виразкова хвороба шлунку та 12-палої кишки, неспецифічний виразковий коліт, гіпертонічна хвороба, тиреотоксикоз, бронхіальна астма, нейродерміт, кропивниця, цукровий діабет тощо. Чим далі, тим більше організм звикає реагувати на стресові ситуації руйнівними фізіологічними ефектами. А якщо нерви не в порядку, то лікуй – не лікуй захворювання, вони будуть постійно нагадувати про себе.

### **Тренування сміхом**

Вплив сміху на здоров'я й самопочуття людини вивчала дослідницька група Університету Лінда в Каліфорнії. Впродовж трьох тижнів добровольці передивлялися веселі та сумні ролики. У людей, які дивилися гумористичні програми, відбулися зміни на гормональному рівні. Пов'язані вони з покращенням апетиту.

Автор дослідження доктор Лі Берк, що представляє наукову школу превентивної спеціалізованої допомоги та психо-нейро-

імунології також стверджує, що тривалий сміх зміцнює імунну систему. Частіше посміхайтесь, намагайтеся робити те, що приносить радість, задоволення. Знаходьте їх у повсякденних дрібницях. Доведено, що навіть штучна посмішка впродовж десяти хвилин сприяє нормалізації емоційного стану, поліпшенню настрою. Психологи радять для зняття стресу протягом 5 хвилин покривлятися перед дзеркалом.

#### **У здоровому тілі здоровий дух**

Не секрет, що гарний настрій, позитивні емоції, відчуття щастя сприяють збалансованій роботі відділів вегетативної нервової системи, посиленню імунітету та іншим приємним речам. Науковці довели, що під час занять фізкультурою або будь-якими іншими розумними фізичними навантаженнями у людей покращується апетит, починають вироблятися гормони радості (ендорфіни). Як наслідок – покращується настрій і заспокоюються нерви.

Не забувайте про ходьбу. Прогулянки в парках, скверах, перебування на природі піднімає настрій, а дратівливість поступово проходить. Одночасно покращується фізичне самопочуття. Заняття фітнесом також приносить користь. Нервову напругу добре знімає курс лікувального масажу, таласотерапії, прийняття ванн із морською сіллю, заспокійливими травами.

Особливу увагу варто приділити харчуванню. У раціоні повинно бути якомога більше овочів і фруктів, особливо помаранчевих плодів. Вони дадуть додатковий заряд енергії, підвищать настрій і допоможуть привести нерви в порядок. Не забувайте про горіхи та зернята (досить 30 грам на день). Для того, щоб підвищити рівень серотоніну, який відповідає за гарний настрій, включайте в раціон тверді сири, сою, нежирне м'ясо, сочевицю. Недостача білків, внаслідок зловживання овочевими дієтами, створює передумови розвитку депресії. Два кусочки чорного шоколаду в день теж дуже корисні. Заспокійливі трав'яні збори, до складу яких входять валеріана, трава пустирника і півонія, також заспокоюють нервову систему.



✓ **Який висновок в контексті міжособистісної/ділової взаємодії можна зробити з цього дослідження?**

❖ **Енергетика кольору, одягу і прикрас** (3 книги *М.П.Чепиги, М.С.Чепиги* “*Стимуляція здоров’я та інтелекту*” (2006))

Фахівці біоенергетики значну увагу приділяють дослідженню речей, що нас оточують з точки зору енергоінформаційного обміну з людиною. Ці знання необхідно використовувати, добираючи одяг і прикраси, які повинні підтримувати енергетичні процеси в організмі, настрій для роботи і навчання.

При опитуванні чоловіків і жінок різних вікових груп виявилось, що в їхньому одязі зустрічається: синій колір – 38 %, червоний – 20 %, зелений – 12 %, чорний – 8 %, рожевий – 6 %, жовтий – 5 %, білий – 3 %, фіолетовий – 3 %, коричневий – 2 %, сірий – 1 % , оранжевий – 1 %. Як бачимо, для європейців улюбленим є синій колір. Хоч цей колір є холодним, для більшості людей він асоціюється з гармонією, дружелюбністю і нудьгою.

Виробники тканин знають, що чорний колір пов’язаний з елегантністю. Крім цього він володіє деякою аурою (енергетичне випромінювання певних частот) сили і робить нас трохи сильнішими. Цікавим феноменом в одязі є фіолетовий колір. Психологи вважають, що він є кольором оригінальності, марнославства, сильно розвинутої фантазії.

Намагайтеся носити одяг, який викликає почуття психічного та фізичного комфорту, і незабаром ви відчуєте, що у вас з’явилося більше енергії і ви стали менш схильними до захворювань. При втомі варто декілька хвилин потримати в руці стрічку вашого кольору.

Теплі кольори – червоний, оранжевий, жовтий – дають багато енергії малоактивним, флегматичним, лякливим людям. Голубий, індиго, фіолетовий заспокоюють надто збудливих людей.

Вибираючи одяг, необхідно користуватися знаннями про характер впливу кольорів. Холодні кольори, зокрема темно-синій і сірий, небажано носити молодим людям, тому що вони негативно впливають на працездатність і тепловідчуття. У збройних силах різних країн саме ці кольори використовуються

як елементи камуфляжу для пригнічення підсвідомості ворога (біоенергетичний вплив).

Пта Сташевська рекомендує враховувати в одязі усі властивості кольорів. Колір нашого одягу має великий вплив на наш настрій і настрої людей, які нас оточують. Коли людину просять вибрати який-небудь колір, вона вибирає той, який відповідає її власним кольоровим вібраціям. А от те, як саме і в якій послідовності вибрано кольори, дає інформацію про фізичний, емоційний і психічний стан людини. Таким чином, любов до того чи іншого кольору в одязі вказує на певні риси характеру, стан здоров'я.

**Білий колір** – колір чистоти, якості. Ті, хто люблять цей колір, хотіли б, щоб життя навколо них вирувало, а вони знаходилися в епіцентрі подій. Білий у поєднанні з іншими кольорами є свідченням життєрадісної і діяльної натури.

**Червоний колір** – колір сили, здоров'я і життєвої енергії. Цей колір носять оптимістичні, життєрадісні та імпульсивні, здорові й енергійні люди, які можуть мати тенденцію до агресивності. Якщо у спокійної за характером людини в одязі з'явиться багато червоного, це вказує на потребу в теплі, силі і життєвій енергії цього кольору.

Червоний колір носять люди, які ставляться до життя відкрито, просто, без компромісів. Червоний колір – колір з дуже сильною амплітудою коливань, який може спровокувати вже збуджену людину на агресивність. Потрібно враховувати рівень, на якому носять одяг. Наприклад, червона спідниця чи штани вказують на те, що людина відчуває потребу відігравати активну роль у сексуальних стосунках. Червоний колір на рівні голови вказує, що людина активно намагається підкреслити свою інтелектуальність.

**Рожевий колір** люблять люди, яким необхідний захист з боку оточуючих, бо їм бракує впевненості в собі. Носіння одягу цього кольору допомагає при депресії.

**Оранжевий колір** люблять люди, які хочуть слави, задоволення, благополуччя. Вони дружелюбні і вміють пристосовуватись до обставин.

**Жовтий колір** люблять люди, які невтомно шукають нові знання і інформацію, дещо авантюристичні за натурою. Вони веселі, дотепні, ділові. Це люди-мислителі.

**Зеленому кольору** надають перевагу відверті люди, які керуються в житті високими моральними принципами. Їм подобається тиша, перебування на лоні природи, не люблять бути в центрі уваги. Надмір зеленого вказує на підсвідомий страх.

**Голубий колір** робить тверезішими нетерплячих і агресивних людей, допомагає їм налаштуватись на святковий лад. Люди в синьому легко пристосовуються до оточення, мають тверді переконання.

**Синьо-зеленому кольору** надають перевагу люди вимогливі, чутливі, розумні і освічені, вперті.

**Фіолетовий колір.** Люди, які надають перевагу фіолетовому кольору, дуже чутливі і гостро відчують свою несхожість з іншими.

**Коричневий колір** – це колір солідних і сильних людей, терплячих і витривалих працівників. Вони довірливі, постійні, обережні. "Коричневі" люди відповідальні, твердо стоять на землі, бережливі та економні, добросердечні. Забагато коричневого пригнічує творчі здібності і шкодить духовному розвитку.

**Сірий колір.** Люди, які носять забагато сірого в одязі, стараються відійти від хвилювань, багато працюють, часто бувають хорошими бізнесменами. Сірому кольору надають перевагу люди похилого віку, які прагнуть спокійного і тихого життя.

**Чорному кольору** надають перевагу люди, які підсвідомо хочуть справити враження загадкової і цікавої особистості.

Під час вагітності корисно одягатися в оранжевий і малиновий одяг чи білизну. Оранжевий зміцнює життєві сили матері і дитини, а малиновий допомагає захистити дитину від шкідливих зовнішніх впливів.

Якщо ви готуетесь до публічного виступу, обов'язково використовуйте у своєму костюмі які-небудь бірюзові доповнення (шарф, хустинку).

Якщо вам важко зберегти оптимістичне ставлення до життя в сіру, дощову погоду, постарайтесь підібрати одяг радісних тонів, пов'яжіть на шию оранжеву хустинку, взуйте у червоні чоботи.

Відчуття свіжості і молодості надає одяг персикового кольору. Якщо ви перегрілись на пляжі, для зменшення свербіння шкіри одягніть сорочку персикового кольору.

В гардеробі міського жителя має бути якнайбільше зеленого кольору. Якщо ви відчуваєте неспокій, чимось роздратовані, у вас підвищився тиск, якщо ви пригнічені чи у відчаю, цей колір вас заспокоїть і поверне сили. Якщо ж ви живете в зеленій зоні, то в одязі його не повинно бути дуже багато.

Якщо у вас постійно мерзнуть ноги, найкраще їх зігріють червоні шкарпетки. **Червоний** колір зігріває краще, ніж інші кольори.

Проти мокрого кашлю і бронхіту рекомендується обмотувати шию шарфом **лимонного** кольору, який допоможе очистити горло і бронхи від слизу. При сухому кашлі корисно пов'язати на шию **пурпуровий** шарф.

**Чорний** колір надає стрункості жіночій фігурі. Але з ним потрібно поводитись обережно: якщо його забагато, він може притягнути до вас негативні коливання, впливи і довести вас до хаосу і спустошення.

**Сірий** і коричневий кольори потрібно використовувати обережно. Краще їх поєднувати з іншими, світлішими барвами.

Найінтенсивніше впливають на людину ясні і чисті кольори тоді, коли вони максимально наближені до тіла.

Пам'ятайте: найкраще виглядає вбрання, що складається із двох, максимум трьох кольорів, які вдало гармоніюють між собою. Звичайно, у вашому гардеробі є речі, з яких, залежно від ситуації, ви збираєте той чи інший комплект. Але тільки гармонійне поєднання його деталей – стильове і кольорове – зробить цей комплект модним ансамблем.

Згадаймо слова знаменитого П'єра Кардена. Коли на одному з прийомів йому зробили комплімент: "Ваш костюм такий елегантний, що кидається в очі", – він сумно відповів: "Якщо кидається, то я сьогодні одягнутий не елегантно".

Із всіх матеріалів, які використовують для одягу, найсильніше на людину впливає хутро (натуральне і штучне), воно не тільки високоенергетичне, але й особливо індивідуальне. Проте ми цього майже ніколи не враховуємо. Зокрема, замкненим людям протипоказане коротковорсове хутро (норка, соболь), бо його аура (енергетичні випромінювання) зовсім холодна, замкнена і накладає на свого господаря відтінок зарозумілості і відчуженості.

Для людини відкритої, з яскравим темпераментом це дуже корисно: надасть необхідної стриманості, мовчазності. Якщо ж у вас замкнений характер, вам необхідно носити хутро домашніх тварин: каракуль, кроля, цигейку, козяче хутро. Це хутро несе в собі позитивний заряд і володіє захисними властивостями. Його часто використовують для дитячого одягу, бо він є для дитини і енергетичним джерелом, і захистом.

Хутро з довгим ворсом (песець, лисиця) несе в собі сильний еротичний заряд для власника. Такі речі не рекомендується довго носити людям з сильним сексуальним темпераментом. Це може викликати емоційний зрив у господаря і близьких людей. Ви можете виявитися жертвою власної привабливості – спровокувати оточуючих собі ж на шкоду. Цікаво, що хутро водяних тварин (нутрія, видра, бобер, морський котик, нерпа) приймає на себе будь-який негативний шкідливий вплив (вроки, атака енергетичного вампіра).

Якщо тварина гине в муках, то хутро несе негативну енергію, сприяє виникненню захворювань серцево-судинної системи. Це слід враховувати при купівлі речі. Для перевірки хутра візьміть в руки річ, закрийте очі і зосередьтесь, поволі гладьте за ворсом. Якщо в аурі хутра є сліди передсмертної агонії, ви відчуете поколювання в долоні, неспокій, дискомфорт.

Враховуючи все це, гадаємо, що в найближчому майбутньому з'явиться лікувально-корегуючий (функції організму) одяг, який буде підсилювати енергетику організму при певних фізіологічних і патологічних станах.

Відомо, що білий халат, шапочка на голові захищають організм людини (лікар, викладач, студент) від впливу чужого біополя (чужої енергетики), від космічного опромінення тощо.

Шапочки, тубетейки з орнаментом у народів Півдня ефективно захищають голову від поганого космічного опромінення. Кольорові халати з орнаментом у цих народів, очевидно, корегують енергетику організму.

Відомо, що енергетика виробу зумовлена формою, кольором і матеріалом. Комбінуючи енергетику кожного з них, можна виготовити одяг з потрібною сумарною енергетикою. Таким "ідеальним" одягом, звичайно, є одяг з елементами вишивки. В народі говорять, що сорочка-вишиванка попереджує і лікує хвороби бронхів і легень. Враховуючи гаму кольорів і стиль вишивки "хрестиком", можна вважати, що вишивка лікує хвороби всіх внутрішніх органів людини, оздоровлює весь організм, дає настрій для роботи і навчання.

Напевно, не всі знають про шкідливий вплив прикрас. Зокрема, металеві ланцюжки і каблучки відрізають (в енергетичному сенсі) біополе голови і пальців. Щоб зашкодити цьому, потрібно розірвати ланцюжок і скріпити його ниткою або іншим діелектриком.

Викладена інформація з кольоротерапії повинна розглядатись як узагальнена. Автори прагнули показати основні принципи роботи з кольором. При практичному використанні інформації потрібно скористатись у кожному окремому випадку допомогою фахівця-біоенергетика. Оскільки немає в природі двох ідентичних об'єктів, двох однакових організмів. І те, що корисно одному, іншому може нашкодити.

✓ **Щодо психології сприйняття кольору, впливу на спілкування люських кольоротипів, а також забарвлення речей чи колоративні рішення інтер'єру можна знайти дуже багато інформації. Це і монографії, і досить розлогі пояснення в мережі Інтернет. Спробуйте самостійно пошукати відповіді на питання щодо кольорів у вашому житті (чи спостереження за кольорами у дійсності інших людей) і представити результати такого спостереження.**

## ❖ Цілющі властивості музики<sup>1</sup>

*«Музика – це найкраща втіха для людини, яка сумує ...»*

*Мартін Лютер*

Цілющі властивості музики відомі здавна. Ще в Давньому Єгипті та Греції лікарі лікували хворих звуками і мали ґрунтовні знання в цій сфері. Давньокитайські лікарі вважали, що музикою можнавилікувати будь-які хвороби, і навіть виписували “музичні рецепти” для впливу на той чи інший орган.

Перші серйозні дослідження оздоровчого впливу музики на організм людини провів у кінці XIX століття лікар-невропатолог Джеймс Корнінг. Він вивчав вплив музики Вагнера під час лікування психічних розладів. Пробні прослуховування творів цього композитора в аудиторії хворих дали вражаючі результати і в лікарні стали проводити спеціальні лікувальні концерти.

А сто років по тому музикотерапію використовували у багатьох лікувальних закладах Америки та Європи. Цілющі звуки лунали в стоматологічних кабінетах, в операційних, у дитячих лікарнях і військових госпіталях. Музика заспокоювала, розслаблювала, допомагала лікувати неврози, посилювала дію ліків. У наш стрімкий час ми знову звертаємося до музики як до способу допомоги самому собі. Кілька років тому Римська академія наук опублікувала результати досліджень впливу музики на людину. Виявляється, депресію, страх, наслідки стресів, серцевий біль, гіпертонію за допомогою музики можнавилікувати на 90%! Висновки італійських вчених підтвердили медики Англії та Росії.

Московський лікар Михайло Лазарев успішно лікує бронхолегеневі патології грою на флейті. А знаменитий французький актор Жерар Депардьє позбувся заїкання за три місяці, щодня слухаючи за порадою лікаря музику Моцарта. Сьогодні спеціальна міжнародна асоціація розробляє і випускає музичні “ліки”, готує фахівців з музикотерапії. Фахівці асоціації створили музичні композиції, які допомагають при безсонні,

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://blog.albastrelewin.es.com/2011/04/tselebnyie-svoystva-muzyiki/>

депресії, неврозах, сприяють відновленню організму після важких захворювань і операцій, полегшують страждання при невиліковних хворобах. Кількість прихильників цього приємного способу лікування і профілактики кожного року у світі стрімко збільшується.

### Чарівні вібрації

У чому ж секрет лікувального впливу музики на людину? З цього приводу висловлюють різні думки. Деякі вчені, переважно лікарі-психотерапевти, вважають, що основу цілющих властивостей музики становить її беззаперечний вплив на психоемоційний стан людини. Схильність людей до таких хвороб, як гіпертонія, стенокардія, виразка шлунку тощо часто пояснюється не фізичною неміццю і не спадковістю, а особливостями характеру людини, її світоглядом і ставленням до навколишньої дійсності. Виявляється, виразкою шлунка і дванадцятипалої кишки, гіпертонією частіше хворіють люди, нетерпимі до помилок і “неправильної” поведінки інших людей, вони жорстко дотримуються своїх принципів і поглядів, налаштовані вороже і протиставляють себе оточуючим. Якщо ж людина постійно зациклена на власних недоліках, невпевнена у собі – це прямий шлях до мігрені, аритмії серця, бронхіальної астми. Щоб уникнути абовилікувати психосоматичне захворювання (саме так називається ця група хвороб), потрібно змінити якщо не характер людини, то хоча б її ставлення до своїх проблем і до життя взагалі.

І музика при цьому один з головних інструментів лікувального впливу. Вважається, що прослуховування творів Бородіна, Шопена, Бетховена допомагає розібратися у власних почуттях, краще пізнати себе. Симфонії Чайковського звільняють душу від страждань і неприємних спогадів. Брамс, повільні твори Баха і прелюдії Ліста допомагають подолати скутість і надмірну сором'язливість, музика Шостаковича – тримати під контролем негативні емоції (злість, дратівливість). Творіння Моцарта й Бізе, танцювальні твори Штрауса, Кальмана і Легара формують у людини оптимістичне світовідчуття, а слухання концертів для



фортепіано з оркестром Шопена робить сприйняття навколишнього світу більш позитивним і радісним.

Відповідно до іншої теорії, основним цілющим чинником в музиці є ритм. Ритм вважається серцем музики, і, на думку ряду фахівців з музикотерапії, саме він становить основу її лікувальних властивостей. У природі все підпорядковано певним ритмам, і людський організм не виняток. Кожен орган в системі «людина» вібує по-своєму, і його вібрації суголосні з ритмом енергії визначених звуків та інструментів. Доведено, що коли функції органу порушуються, він починає працювати в іншому ритмі, змінюється частота і сила його вібрацій. Хворе серце – яскравий приклад. І ось тут на допомогу приходять музиканти. Якщо знати, з яким інструментом в унісон звучить ритм хворого органа і регулярно слухати виконувани на ньому музику, ритми “лікувального” інструменту допоможуть організму людини знову відновити колишнє “звучання”.

Отже, який інструмент за що відповідає? Вважається, що:

- скрипка лікує душу, допомагає вийти на шлях самопізнання, посилює в душі співчуття, готовність до самопожертви;
- орган упорядковує розум, гармонізує енергопотік хребта, його називають провідником енергії «космос – земля – космос»;
- піаніно очищує щитовидну залозу;
- барабан відновлює ритм серця, упорядковує кровоносну систему;
- флейта очищує й розширює легені;
- арфа гармонізує роботу серця;
- віолончель сприятливо діє на нирки;
- цимбали “врівноважують” печінку
- баян і акордеон активізують роботу черевної порожнини;
- саксофон активізує сексуальну енергію.

Лікувальну дію мають не лише інструменти, але й музичні твори. Так:

- при безсонні рекомендується підбирати музику, ритм якої трохи повільніший від частоти серцевих скорочень (підійдуть твори в стилі бароко або блюзи);

- при гіпертонії дуже ефективно слухати фуги Баха, а весільний марш Мендельсона корисний і для людей з хворим серцем. Їм також підходить “П’ята симфонія” Бетховена;
- при мігрені музичні терапевти радять “Весняну пісню” Мендельсона або “Американця в Парижі” Гершвіна;
- універсальну дію має музика Моцарта – і в цьому однакостайні всі фахівці. Вона надає справді чарівну дію: при застуді і головному болю, депресії і розумовій напрузі. Причому ефект від музики великого австрійця поширюється не тільки на людей, але і на домашніх тварин і навіть на неживі предмети. Наприклад, в Європі виявили, що корови, які регулярно слухали твори Моцарта, давали більше молока, а японці вважають, що музика Моцарта робить хліб пишнішим.

### З музикою цілий день

Якщо ви любите музику, то можна скласти музичний план дня, який допоможе вам всю активну частину доби зберігати бадьорість і душевну рівновагу:

- добре відганяють ранкову сонливість сонати і концерти Антоніо Вівальді, серенади Франца Шуберта. Якщо у вас немає часу або бажання здійснювати ранкову пробіжку, включіть “Подорож пішки” Гуго Вольфа. Бадьорить симфонічний ескіз “Море” Клода Дебюссі, “Пробудження птахів” Олів’є Мессіана, увертюру “Світанок на Москва-ріці” Модеста Мусоргського, “Ранковий настрій” Едварда Гріга, “Ранок” Ріхарда Штрауса;
- горня міцної кави в середині дня замінять Гендель і Моцарт, а для профілактики стомлюваності можна включити в звукової раціон “Музичне ранок” Гріга або “Пори року” Чайковського;
- якщо вам не вдалося уникнути конфліктів або неприємних розмов на роботі чи вдома, на ваш настрій добре вплинуть “Домашні твори” Ріхарда Штрауса, “Селянська кантата” Йоганна Себастьяна Баха, “Пісня про блоху” Людвіга ван Бетховена, “Шовкова драбина” і “Сорока-злодійка” Джоаккіно Россіні;
- перед важливою зустріччю або розмовою з незнайомими людьми багато хто відчуває невпевненість і навіть страх. У цьому випадку допоможуть прелюдії і фуги для органу Баха, П’ята симфонія Чайковського, всі оркестрові твори Олександра

Скрябіна;

- музика Баха, до речі, дуже ефективна, якщо на вас очікує інтелектуальна робота. Коли необхідно зосередитися, добре допомагають і збірники “Звуки природи”.

#### “Співаю твої-мої пісеньки ...”

Музика має позитивний ефект не тільки коли її слухають, але і коли наспівують – улюблені пісні або просто улюблені мелодії. Існує навіть спеціальна музична зарядка – спів певних звуків. Це допомагає розслабитися, розкутися і зосередити свої думки на потрібному об’єкті. Саме на цьому заснований ефект мантр, виконуючи які буддійські ченці досягають вищих ступенів медитативного стану.

Найчастіше з лікувальною метою використовується спів голосних звуків «а», «у», «о». Щоб полегшити біль, рекомендують, прийнявши зручну позу, протягом декількох хвилин безперервно співати один з цих звуків, одночасно подумки зосередившись на вогнищі болю. Втім зовсім необов’язково так мудрувати, іноді буває досить проспівати кілька рядків з останнього хіта, не важливо у чиєму виконанні, щоб відволіктися від поганих думок, вивільнити накопичену енергію і повернути собі гарний настрій. Тому не соромтеся муркотіти собі під ніс чи підспівувати улюбленому співаку, слухаючи його пісні по радіо.

#### Коли музика калічить

Напевно у старшого покоління ця назва викличе стійкі асоціації з репом або heavy metall. “На жаль” для них і “ура” для шанувальників цих стилів: доведено, що лікувальна сила музики жодним чином не пов’язана з її естетичною цінністю.

Буває, що чудовий з точки зору музикознавця твір не має на людину ніякої цілющої дії. Більше того, є музика, здатна завдати шкоди здоров’ю. Твори, у яких порушуються закони музичної гармонії – з нерівним, переривчастим ритмом, частими дисонансами, – негативно впливають на серцево-судинну систему і дихання. Відомі випадки, коли слухання такої музики призводило до зупинки серця. Звичайно, нарікання щодо рок-музики в чомусь обґрунтовані. Але саме рок-музиканти створили

чимало бездоганних з точки зору ритму і гармонії творів, що дає їхнім шанувальникам чимало приємних і корисних хвилин. Тому питання про шкоду будь-якої рок- чи реп-музики досить суперечливе. Єдиний факт, який однозначно визнають усі лікарі, – надмірно голосна музика дійсно шкодить здоров'ю. Експериментально встановлено, що бій барабанів понад 100 децибел, вводить слухачів у стан напівнепритомності.

### Деякі тонкощі

Не напружуйтеся! Музика допомагає тільки тоді, коли її слухають, а не просто забезпечують тривожним думкам музичний супровід. Музика повинна ніби проходити крізь тебе, цілком заповнюючи свідомість і думки. Не перебільшуйте міру! Година слухання, скажімо, симфонії Бетховена може викликати прямо протилежний ефект: не тільки не розслабить, але спричинить роздратування і втому. Для сеансу достатньо кількох хвилин. Регулюйте гучність! Навіть стимулюючу музику не варто включати на всю потужність – це знову-таки дратує і напружує організм. Головне, щоб подобалося! Навіть якщо ви не виявили улюблену вашу музику в списках, рекомендованих для прослуховування. Якщо мелодія викликає у вас приємні почуття та спогади, це обов'язково сприятливо відобразиться на вашому стані. У цьому випадку Земфіра цілком може змагатися з Чайковським. Слухаючи музику, завжди уявляйте, що вона звучить тільки для вас. Якщо у вас не так багато вільного часу, досить виділити на це кілька хвилин на день, бажано ввечері. Навіть вони матимуть для вас позитивний вплив. Міняючи репертуар, вже через місяць ви відчуєте, що стали впевненішими і спокійнішими.

◀▶ Підготуйте доповідь про вплив музики на наше сприйняття реальності, її сугестивні властивості за допомогою книги К.Скотта “Музыка и ее тайное влияние в течение веков” (1991). Можна використати інші, доступні вам матеріали.

❖ Американські вчені з Бостона (США), на чолі із Робертом Стікголдом, провівши експеримент серед 99 студентів коледжу довели, що здоровий сон допомагає мозку вчитися і вирішувати

певні завдання. Таку заяву вчені підтверджують висновками свого експерименту. Роберт Стікголд і його команда поставили перед піддослідними завдання – студентам необхідно було знайти вихід з комп'ютерного лабіринту. Після невеличкого ознайомлення з лабіринтом, студентів поділили на дві групи. Одну групу відправили спати, а іншу переглядати відео. Потім знову запропонували обом групам знайти вихід із лабіринту.

Виявилось, що студенти, які поспали, швидше проходили комп'ютерний лабіринт ніж ті, котрі переглядали відео. А коли студентів запитали, що вони відчували під час сну, то четверо відповіли, що їм снилося щось схоже на лабіринт і вони намагалися розв'язати завдання у ві сні<sup>1</sup>.

❖ Щастя є колективною справою. Дослідження Ніколаса Крістакіса із Гарварду і Джеймса Фоулера з Університету Каліфорнії у Сан-Дієго підтвердили, що *радість* однієї людини може поширитися далі й сприяти щастю людей, які віддалені на кілька порядків від нього. Так, якщо людина щаслива, вона збільшує шанси на щастя свого близького друга на 25%, друга цього друга – на 10%, і друга того друга – на 5,6%, стверджують вчені. Нагадаємо, нещодавно дослідження протилежних щастю станів, страху і стресу, яке корегувалося Пентагоном, встановило, що вони можуть підсвідомо вловлюватися людиною із запахом феромонів, що виділяються потом, і навіть бути “заразними”<sup>2</sup>.

❖ Британські вчені дослідили, що *сміх* може допомагати від болю. Учасники багатьох експериментів переглядали або смішні фільми, або документальні стрічки. Спочатку людям створювали легкі больові відчуття, зокрема, за допомогою вимірювання тиску, коли манжета приладу сильно стискала руку. Потім їм показували комедійні серіали на кшталт “Містер Бін” або “Друзі”. Як з'ясувалося, лише 15 хвилин сміху зменшували відчуття болю

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.lovi-moment.com.ua/life/2701-2010-12-07-19-03-44.html>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: [http://aratta-ukraine.com/news\\_ua.php?id=6256](http://aratta-ukraine.com/news_ua.php?id=6256)

на 10%. Однак це спрацьовувало тільки тоді, коли люди справді енергійно сміялися, а не обмежувалися посмішкою.

Натомість у піддослідних, які дивилися серйозне відео, не було зафіксовано такого ефекту. “Ми підозрюємо, що фізична активність під час сміху активує процес вироблення ендорфінів”, пишуть науковці з Оксфордського університету на сторінках “Proceedings of the Royal Society B”. Учені виходять з того, що типове для людського сміху тривале видихання повітря без вдихання призводить до того, що зрештою у кров викидаються ендорфіни. Цей ефект посилювався, якщо піддослідні переглядали відео не наодинці, а сміялися від нього у групі. Тоді больовий поріг у людей виявлявся ще вищим<sup>1</sup>.

❖ Співробітники університету Раш у Чикаго показали зв'язок між станом білої речовини мозку людини та *інтелектуальною активністю* в літньому віці. (...) “Читання книг і газет, написання листів, відвідування бібліотеки, похід у театр, захоплення грою в покер або шахи – саме ті заняття, які можуть відтермінувати старіння мозку, запобігши відмиранню мієлінової оболонки аксонів”, – сказав керівник дослідження, співробітник Технологічного інституту Чикаго (США) Константінос Арфанакіс. Вибіркова провідність Анизотропність нейронів білої речовини мозку порушується через травми і хвороби, а також поступово падає природним чином при старінні мозку, яке, за оцінками медиків, починається в середньому після 30 років<sup>2</sup>.

❖ Більше 30 тисячам людей британські вчені запропонували відповісти на питання про те, як вони проводять *вільний час* і оцінити при цьому свій настрій і душевний стан. Згідно з результатами дослідження, люди, які вважають себе щасливими, виявилися більш соціально активними, вони більше спілкувалися з людьми, читали і ходили до церкви. У свою чергу люди, які незадоволені своїм життям, більше часу проводили біля

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://life.pravda.com.ua/health/2011/09/14/85629/>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: <http://zik.ua/ua/news/2012/11/26/380754>

телевізора, такі люди дивляться телевізор на 28% більше ніж щасливі люди.

Також автори дослідження встановили, що у 51% нещасних людей є багато додаткового часу, який вони не знають, як витратити. У щасливих людей навпаки, вільний час виявився лише у 19% опитуваних.

Нагадаємо, раніше вчені довели, що за хорошого настрою через особливості роботи мозку люди здатні бачити більше, ніж у поганому<sup>1</sup>.

❖ Голландські вчені змогли науково довести те, про що в народі давно склали приказку – “ранок від вечора мудріший”. Важливі рішення, за твердженням дослідників, потрібно приймати не спонтанно, а після довгих роздумів. І найкращий час для цього – ніч<sup>2</sup>.

❖ Фахівці Австралійського національного університету в Канберрі, опираючись на отримані результати проведених раніше експериментів та досліджень, стверджують, що *робота* з низьким контролем, високими вимогами, труднощами та несправедливою й невідповідною оплатою праці стає причиною погіршення психічного здоров'я навіть більше, ніж серед безробітних. Тому перехід від безробіття до роботи низької якості може згубно впливати на психіку.

В процесі дослідження вчені використали дані, зібрані протягом 7 років серед 7 тис. 155 осіб. Дослідники в першу чергу брали чотири характеристики роботи, тісно пов'язані з проблемами психічного здоров'я: складність та вимоги до роботи, стабільність роботи, компенсації та керування обов'язками – тобто можливість самому вирішувати, як краще виконувати роботу. В результаті виявилось, що ті працівники, які зазнавали надмірного робочого навантаження, зіткнувшись при цьому з нестабільністю трудової зайнятості, недоплатою, неякісним

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://libido.ws/post/117/>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: <http://www.realt5000.com.ua/news/utf/uk/1817133/>

менеджментом та поганою організацією роботи відчували різке погіршення психічного здоров'я, в тім числі посилення симптомів депресії та почуття тривоги<sup>1</sup>.

❖ Подолати напад люті допоможе *молитва*. “Ми з'ясували, що молитва реально допомагає людям керувати нападами люті. Вірогідніше за все, вона сприяє перегляду ситуації, яка їх розлютила, і допомагає не сприймати її на свою адресу”, – каже дослідник Бред Бушман.

Для тестування була зібрана група студентів, які заповнили анкету, що оцінює рівень різних емоцій, включаючи лютю та депресію. Після цього, їм було запропоновано написати есе, на тему того, що найбільше розлютило їх. Пізніше студентів повідомили, що оцінювати есе віддадуть партнеру, з яким вони ніколи не зустрінуться. Але насправді, ніякого партнера не було. Усі учасники отримали однакове повідомлення: “Це найгірше есе, яке я коли-небудь читав”.

Після того, як учасники експерименту розлютилися, дослідники запропонували їм прочитати статтю про студентку Маурін, що хворіє на рідкісну форму раку. Студентів попросили уявити, як почувається Маурін, враховуючи її хворобу, та як це впливає на її життя. Деяких з них попросили помолитися, або просто подумати про неї. Вчені зауважили, що у тих, хто молився за хвору дівчину, рівень люті знизився більше, аніж у тих, хто просто думав про неї.

У другій частині дослідження, студентів знову попросили написати есе. Проте одна частина писала про те, що дратує їх, і отримувала негативні оцінки, а інша половина писала на нейтральну тему і отримала позитивні оцінки. Після цього учасників досліду попросили, або помолитися, або подумати про свого партнера протягом 5-ти хвилин.

Нарешті, учасникам запропонували пройти тест на швидкість реакції із “невидимим” партнером. Якщо вони виграють, їм надається можливість покарати партнера звуковим ударом через

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://www.infomaniya.ru>



навушники, обираючи при цьому рівень звуку та тривалість “звукового удару”.

Внаслідок цього завдання виявилось, що спровоковані попередніми оцінками студенти, які не молилися, поводитися більш агресивно, аніж ті, хто молився за хвору дівчину, не дивлячись на те, що теж були спровоковані <sup>1</sup>.

❖ Можливо, після публікації результатів дослідження англійських науковців подекуди законодавчо запровадять проведення генетичного аналізу всім претендентам на посаду президента. Якщо в генотипі не буде гена rs4950 – краще не марнувати сили і час. “Отримані нами результати свідчать про те, що наявність в генотипі гена rs4950 підвищує шанси людини стати *лідером* не менш ніж на 25%”, – стверджує професор Жан-Еммануель Де Нев (Jan-Emmanuel De Neve), який керував цим дослідженням.

Раніше науковці стверджували, що на успішність кар’єри людини і швидкість її просування службовими сходами впливає дата народження, і найбільше шансів на успіх у тих, хто народився в березні <sup>2</sup>.

✓ Поясніть, як наведені у інформаційних повідомленнях результати проведених досліджень пов’язані з культурою ділового/міжособистісного спілкування?

❖ Ознайомтесь зі змістом книги Скотта У. Вентрелли “Сила позитивного мышлення в бізнесі” (2001), яка розкриває специфіку позитивного способу мислення стосовно ділової сфери життя людини.

## **ЧАСТЬ ПЕРВАЯ ШАНС ДЛЯ ПОЗИТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ**

### **1 ПРОГРАММА, ОБРЕЧЕННАЯ НА УСПЕХ**

**ПОЧЕМУ СТОЛЬ МНОГИЕ НЕ МОГУТ ПОЛНОСТЬЮ РАСКРЫТЬ СВОЙ ПОТЕНЦИАЛ В БИЗНЕСЕ?**

Препятствия на пути к успеху

---

<sup>1</sup> Електронний ресурс: <http://golgotha.org.ua/articles/87/180-molitva-dopomozhe-podolati-ljut-i-agresiju-doveli-vcheni.html>

<sup>2</sup> Електронний ресурс: [http://www.newsru.ua/world/18jan2013/gen\\_karera.html](http://www.newsru.ua/world/18jan2013/gen_karera.html)

## ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО ПОЗИТИВНОМУ МЫШЛЕНИЮ

1. Оценить ситуацию
2. Что нужно сказать самому себе?
3. Какого результата мы хотим?
4. Оценка своих положительных качеств
5. Мысленная репетиция решения проблемы
6. Действовать
7. Оценка полученных результатов

## СИЛА НЕГАТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ В БИЗНЕСЕ

### 2 СМЫСЛ ПОЗИТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ

#### НЕБОЛЬШАЯ ВИКТОРИНА НА ТЕМУ ПОЗИТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ

1. Негативно мыслящие люди такими рождаются.
2. В большинстве случаев людям мешают реализовать свой потенциал обстоятельства, неподвластные их контролю.
3. Уверенность в себе — это что-то такое, что можно подделать, «изобразить».
4. Сказать про человека, что он мыслит позитивно, — то же самое, что назвать его Полианной.
5. Наши убеждения формируют наше поведение, которое, в свою очередь, определяет наши чувства.
6. Иногда для того, чтобы продолжать мыслить позитивно, приходится игнорировать факты.
7. В большинстве ситуаций мы не в состоянии изменить окружающую реальность, но мы в состоянии проконтролировать собственную реакцию на эту реальность.
8. Наши ожидания обычно плохо предсказывают реальные достижения.
9. Факты важнее любых точек зрения.
10. Если в своей жизни не будешь делать выбор сам, за тебя его будут делать другие.

#### СУТЬ ПОЗИТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ

### **ЧАСТЬ ВТОРАЯ ОТ ДЕСТРУКТИВНЫХ МЫСЛЕЙ К ПОЗИТИВНЫМ ЦЕЛЯМ**

#### 3 КАК РАБОТАЕТ МОЗГ

#### МЕТОДЫ ПРЕОБРАЗОВАНИЯ СИТУАЦИЙ

Почему люди так по-разному реагируют на одну и ту же ситуацию?

#### 4 ПРОНИКАЯ В ИСТОЧНИК НЕГАТИВНЫХ МЫСЛЕЙ

#### ПРЕДУБЕЖДЕНИЯ И ПРЕДРАССУДКИ

1. Люди обязаны относиться ко мне честно.
2. В жизни у меня не должно быть неудобств.
3. Все люди должны меня любить.
4. Когда я совершаю ошибку, это ужасно.
5. У меня все должно получаться, иначе я — никчемный человек.
6. Люди, которые относятся ко мне плохо, достойны наказания.
7. Если я чего-то хочу, я должен это получить.
8. Я не могу контролировать свои эмоции.

## ВСЕ ДЕЛО В МЫШЛЕНИИ

### 5 ПОСТАНОВКА ПОЗИТИВНЫХ ЦЕЛЕЙ В БИЗНЕСЕ. ИХ УТВЕРЖДЕНИЕ И ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

#### ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ

Конкретность

Измеримость

Ориентация на действия

Реалистичность

Привязка к срокам

#### УТВЕРЖДЕНИЕ

#### ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

Как визуально представить себе свой успех

### **ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ ЭНЕРГИЯ ВОЗБУЖДЕНИЯ**

### 6 ДЕСЯТЬ ЧЕРТ ХАРАКТЕРА ПОЗИТИВНО МЫСЛЯЩЕЙ ЛИЧНОСТИ

#### ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДЕСЯТИ ЧЕРТ ПОЗИТИВНО МЫСЛЯЩЕЙ ЛИЧНОСТИ

«Инвентаризация» позитивного мышления

Тест

УТВЕРЖДЕНИЕ (тезис) Оценка (от 0 до 5)

Подсчет баллов

Пример

Объяснение результатов

По какой черте (или по каким чертам) баллы оказались выше ожидаемого?

По какой черте (или по каким чертам) баллы оказались ниже ожидаемого?

Обратная связь «на сто процентов»

#### СИТУАЦИОННОЕ ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ

#### КАК РЕГУЛИРОВАТЬ КАЧЕСТВА СВОЕГО ХАРАКТЕРА?

Сколько это — слишком много или слишком мало?

Факторы, которые необходимо рассматривать при регулировании черт позитивно настроенной личности

Высокие—высокие

Высокие—низкие

Низкие—высокие

Низкие—низкие

«ДЕЙСТВОВАТЬ ТАК, КАК БУДТО...»

ВЗАИМОСВЯЗЬ МЕЖДУ УБЕЖДЕНИЯМИ, МЫСЛЯМИ, ЧУВСТВАМИ, ДЕЙСТВИЯМИ И ДЕСЯТЬЮ ЧЕРТАМИ ХАРАКТЕРА

### 7 ЭНЕРГИЯ КОНЦЕНТРАЦИИ

#### ЭНЕРГИЯ КОНЦЕНТРАЦИИ: ВЕРА

Вера в самого себя

Вера в других

«Эффект Пигмалиона»

Вера в высшую духовную силу

Высшая духовная сила в бизнесе

Духовность и религия

Соответствует ли мое поведение моим убеждениям?

Не поступаю ли я в отношении своих убеждений подобно Джекилу и Хайду\*?

Нахожу ли я время в течение рабочего дня сверить свои действия с высшей духовной силой?

Доверяю ли я своей высшей духовной силе?

Как я реагирую на людей, чьи убеждения отличны от моих?

Вера и ее роль на рабочем месте

Краткие рекомендации по укреплению своей веры

1. Поймите, для того, чтобы преуспеть, нужно иметь твердую веру и доверять своей способности достичь поставленных целей.

2. Знайте, что у вас есть все необходимое для успеха.

3. Поймите, что у события, в которое вы верите, есть гораздо больше шансов произойти.

4. Постоянно ждите чуда и не дайте «завянуть» своему умению удивляться.

5. Не прекращайте верить — ни за что и никогда!

**ЭНЕРГИЯ КОНЦЕНТРАЦИИ: ЦЕЛЬНОСТЬ**

Этические дилеммы

Действия

Кто должен устанавливать и объяснять стандарты поведения?

Платиновый эталон

Краткие советы относительно того, как укрепить свою цельность

1. Спросите себя о мотивах; сверьте ситуацию со своим «этическим эталоном».

2. Сверьтесь со своей молитвой.

3. Станьте своим собственным «уголовным репортером».

4. Держите свое слово, выполняйте обещанное.

5. Научитесь говорить «нет».

6. Укрепляйте свою цельность.

**ЭНЕРГИЯ КОНЦЕНТРАЦИИ: СОСРЕДОТОЧЕННОСТЬ**

Скотт Адамс, создатель колонки карикатуриста «Дилберт»

Соотношение между верой и сосредоточенностью

Краткие советы по укреплению своей сосредоточенности

1. Знать, чего хочешь.

2. Выбросьте из головы и уберите со стола все другие проекты и работы, чтобы сосредоточиться на конкретной цели.

3. Не позволяйте другим себя обескуражить или отговорить от достижения своих целей.

4. Сосредоточьтесь, но не упускайте из виду «общий план».

**8 ЭНЕРГИЯ ДУШЕВНОГО ПОДЪЕМА**

**ЭНЕРГИЯ ДУШЕВНОГО ПОДЪЕМА: ОПТИМИЗМ**

Сила оптимизма

«Ситуационный» оптимизм: что возбуждает ваш оптимизм?

Находясь в подчинении:

Руководя другими:

Производственная культура и организация дела:

Отношения с коллегами и клиентами:

Прочие ситуации:

Как определить свой «порог» оптимизма

Краткие советы по укреплению своего оптимизма

1. Напишите позитивное утверждение, помогающее преодолеть конкретное препятствие.
2. Проведите реалистичную оценку ситуации.
3. Какой бы сложной ни была ситуация, расслабьтесь и отыщите максимальное число жизнеспособных вариантов.
4. Помните: жизнь — непрерывный цикл подъемов и спусков.
5. Не бойтесь быть оптимистом.

**ЭНЕРГИЯ ДУШЕВНОГО ПОДЪЕМА: ЭНТУЗИАЗМ**

Что приводит в действие ваш энтузиазм?

Что из приведенного ниже делает эту деятельность особенно стимулирующей и радостной для вас?

Сила энтузиазма в бизнесе

Советы по укреплению энтузиазма

1. Создавайте в себе энтузиазм, думая о нем.
2. Знайте, что вы «продаете», и будьте готовы это продать.
3. Внесите в работу, которую воспринимаете без энтузиазма, элемент развлечения или состязания.
4. Развивайте в себе чувство благодарности.

**9 ЭНЕРГИЯ РЕШИМОСТИ**

**ЭНЕРГИЯ РЕШИМОСТИ: ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ**

Связь между мотивацией и определенностью

Отыскание собственной мотивации

Раздел I

Раздел II

Извлечение выгоды из мотивационных факторов

Ваша роль в укреплении определенности у других

Показательный сюжет на тему определенности

Самый сильный позитивный мотиватор

Последствия слишком сильной решимости

Как узнать, когда «сойти с дистанции»?

1. Когда происходит перестройка целей и задач всей организации.
2. Когда затраты превышают выгоды.
3. Когда влияние на наши личные или профессиональные взаимоотношения оказывается негативным.

Краткие советы по укреплению решительности

1. Помните о своей цели.
2. Атакуйте любое сомнение, как только оно приползет к вам.
3. Сосредоточьтесь на выгодах от достижения своей цели.
4. Поймите, что в вашей ситуации нет ничего необычного.

**ЭНЕРГИЯ РЕШИМОСТИ: ХРАБРОСТЬ**

Вред страха для бизнеса

Храбрость в работе

Взаимоотношения между храбростью и риском

Краткие рекомендации по укреплению храбрости

1. Выделить и преодолеть негативные мысли и предубеждения относительно ситуации.
2. Используйте свои убеждения, цельность натуры и уверенность в себе.
3. Проведите SWOT-анализ.

Примеры профессиональных проблем, требующих проявления храбрости

**ЭНЕРГИЯ РЕШИМОСТИ: УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ**

Уверенность в себе: мы знаем, когда видим

Самоуверенность на рабочем месте

«Идеальный» уровень уверенности в себе

Краткие рекомендации по укреплению уверенности в себе

1. Приобретение необходимых знаний и навыков
2. Использование языка оптимизма
3. Тренировка поведения уверенного в себе человека
4. Сосредоточенность на своих прошлых успехах, а не на неудачах и ошибках
5. Участвовать в подготовке и тренировке.
6. Обращайтесь к другим за советом и помощью.

**10 ЭНЕРГИЯ СДЕРЖИВАНИЯ**

**ЭНЕРГИЯ СДЕРЖИВАНИЯ: ТЕРПЕНИЕ**

Негативные последствия нетерпения на рабочем месте

Терпение и управление переменами

«Ситуационное» терпение

Сценарий 1

Сценарий 2

Сценарий 3

Три врага терпения

Разочарование

Обескураженность

Гнев

Терпение формирует прочные отношения

Повышение своего уровня терпения

«Ситуационное» нетерпение

Усталость

Предубеждение

Отсутствие интереса

Эгоизм

Плохая организация своего времени

Болезни

Внешнее давление

Сомнение

Краткие советы по укреплению своего терпения

1. Не откладывать ничего самому.
2. Отвлечься, заняться каким-то другим делом.
3. Внимательно сравнивать результаты немедленных действий и ожидания.

#### ЭНЕРГИЯ СДЕРЖИВАНИЯ: СПОКОЙСТВИЕ

Краткие советы по укреплению спокойствия

1. Решать проблемы прямо и сразу.
2. Выбросите из головы всякое беспокойство.
3. Как можно быстрее справляйтесь с физическими симптомами стресса.
4. Пользуйтесь преимуществами своей веры и умения концентрироваться.
5. Следите за тем, как говорите с собой и другими.
6. Стремитесь к большому равновесию в своей жизни.

#### РЕСУРСЫ: ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АНКЕТА ДЛЯ АНАЛИЗА ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АНКЕТА ДЛЯ АНАЛИЗА ПРОБЛЕМЫ

1. В чем суть проблемы или ситуации, с которой вы столкнулись?
2. Что вы говорите себе в связи с этой проблемой?
  - Какие события привели к этой проблеме?
  - Что вы говорите себе по поводу этой проблемы (ваш внутренний диалог)?
  - Соответствует ли то, что вы себе говорите, реальной ситуации или тому, какой вы хотите (или настаиваете), чтобы она была (ваши самоограничительные убеждения)?
  - Каков наиболее реалистичный, рациональный и конструктивный взгляд на это событие?
  - Как этот более реалистичный, рациональный и конструктивный взгляд на событие поможет вам и другим участникам прямо на рабочем месте?
  - Как можно изменить свой исходный внутренний диалог, чтобы он стал отражать новый взгляд на событие?
3. Каков ваш желательный результат?
  - Сформулируйте и запишите конкретную, измеримую, ориентированную на действие, реалистичную, связанную четкими сроками цель для данной ситуации.
4. Оценить черты своего характера:
5. Мысленно отрепетируйте свои действия в ситуации. Визуально представьте себе:
6. Действовать:
7. Извлеченные уроки:

#### ВЫРАЖЕНИЕ БЛАГОДАРНОСТИ

◀▶ **Підготуйте повідомлення про загальні особливості позитивного мислення. Які аспекти викликали ваше схвалення чи заперечення?**

✓ **Наведіть приклади використання/можливого використання такого способу мислення у вашій життєвій дійсності.**

✓ Змоделюйте сприйняття певної типової ситуації з вашої практичної діяльності крізь призму позитивного способу реагування на дійсність.



## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Антоненко-Давидович Б.Д. Як ми говоримо. – К., 1991.
2. Бабич Н.Д. Основи культури мовлення. – К., 1990.
3. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Підручник. – К., 2004.
4. Богдан С.К. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К., 1989.
5. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: Мова та етикет ділового спілкування: Навч. посіб. – К., 2000.
6. Бродецкий А.Я. Внеречевое общение в жизни и в искусстве. Азбука молчания. – Москва, 2000.
7. Бутенко Н.Ю. Соціальна психологія в рекламі: Навч. посіб. – К., 2006.
8. Гласс Л. Я читаю ваши мысли. – Москва, 2003.
9. Головащук С.І. Словник-довідник з українського літературного слововживання. – К., 2004.
10. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К., 2007.
11. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – 5-е изд. – Москва - С-Пб., 2004.
12. Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз: Учебное пособие для вузов. – Москва, 2003.
13. Энциклопедия этикета / Сост. О.И.Максименко. – Москва, 2004.
14. Зубенко І.В., Немцов Т.В. Культура ділового спілкування. – К., 2002.
15. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. – Харків, 2005.
16. Коваль А.П. Культура ділового спілкування. – К., 1992.
17. Колет П. Язык мыслей. – Москва, 2006.
18. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. – К., 2005.
19. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – Москва, 2002.

20. Культура спілкування ділових людей: Посіб. для студентів гуман. фак-тів вищих навч. закладів / За ред. М.С.Дороніна. – К., 1997.
21. Линдал К. Изучение искусства слушания. – Москва, 2006.
22. Льюис Д. Язык эффективного общения. – Москва, 2006.
23. Майерс Д. Социальная психология. – 7-е изд. – С-Пб., 2002.
24. Максвелл Дж., Пэррот Л. 25 способов завоевать расположение людей. – Минск, 2007.
25. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Навч. посіб. – К., 2003.
26. Пантелюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення. Навчальний посібник. – К., 2011.
27. Пиз А. Язык телодвижений. – СПб., 2000.
28. Пиз А., Пиз Б. Язык взаимоотношений (Мужчина и женщина). – Москва, 2007.
29. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – С-Пб., 2000.
30. Пономарів О. Мовностилістичні поради: Навч. посіб. – К., 2001.
31. Почепцов Г.Г. Паблік рілейшнз: Навч. посіб. – К., 2000.
32. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – Київ-Москва, 2001.
33. Радевич-Винницький Я.Я. Етикет і культура спілкування. – К., 2008.
34. Сагач Г.М., Мартиненко В.Ф. Мистецтво ділового спілкування. – К., 1991.
35. Стахів М. Український комунікативний етикет: Навч.-метод. посіб. – К., 2008.
36. Таранов П.С. Приемы влияния на людей. – Москва, 2006.
37. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. – К., 2004.
38. Ткалич М.Г. Гендерна психологія: Навч. посіб. – К., 2011.
39. Томан І. Як удосконалювати самого себе. – К., 1984.
40. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. – К., 2004.
41. Чопра Д. Семь духовных законов успеха. Практическое руководство по осуществлению вашей мечты. – Київ - Москва, 2003.

42. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – 2-ге вид. – К., 2002.
43. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навч. посіб. – К., 1997.

**Електронні ресурси:**

<http://www.pidruchniki.com.ua>

<http://www.mirpozitiva.ru>

<http://www.koob.ru>

<http://www.libfree.com>

<http://www.pidruchniki.ws>