

МЕТОДОЛОГІЧНА СХЕМА ПСИХОЛОГІЧНОГО АНАЛІЗУ КОМУНІКАТИВНОЇ СИТУАЦІЇ

Н.М. Гончарук. **Методологічна схема психологічного аналізу комунікативної ситуації.** У статті представлено методологічну схему психологічного аналізу комунікативної ситуації. Метою дослідження є з'ясування послідовності психологічного аналізу та вивчення функціонування його структурних компонентів. Встановлено, що аналіз невербальних аспектів комунікації дозволяє достовірно описати почуття та стани учасників комунікативної ситуації. Автором окреслено схему психологічного аналізу, яка передбачає поетапне дослідження таких компонентів: первинних базових характеристик комунікативної ситуації, дій учасників комунікативного акту, вербальних та невербальних аспектів комунікації, психологічних характеристик комунікативної ситуації, процесуального перебігу комунікації.

Ключові слова: комунікативна ситуація, психологічний аналіз, дискурс-аналіз, конwersаційний аналіз, інтеракційний аналіз, нарративний аналіз.

Н.М. Гончарук. **Методологическая схема психологического анализа коммуникативной ситуации.** В статье представлена методологическая схема психологического анализа коммуникативной ситуации. Целью исследования является выяснение последовательности психологического анализа и изучения функционирования его структурных компонентов. Установлено, что анализ невербальных аспектов коммуникации позволяет достоверно описать чувства и состояния участников коммуникативной ситуации. Автором описана схема психологического анализа, которая предусматривает поэтапное исследование таких компонентов: первичных базовых характеристик коммуникативной ситуации, действий участников коммуникативного акта, вербальных и невербальных аспектов коммуникации, психологических характеристик коммуникативной ситуации, процессуальной последовательности коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативная ситуация, психологический анализ, дискурс-анализ, конwersационный анализ, интеракционный анализ, нарративный анализ.

Постановка проблеми. Аналіз комунікативних ситуацій проводиться під час психологічної роботи з клієнтом з метою визначення його труднощів у спілкуванні. Психолог аналізує позитивні та деструктивні аспекти взаємодії, акцентуючи увагу на стереотипних діях та шаблонах, які перешкоджають ефективно-

му спілкуванню. Здійснюється аналіз комунікативних ситуацій під час проведення психологічного консультування, психодіагностичної, корекційної та психотерапевтичної роботи. Головною метою такого аналізу є з'ясування деструктивних шаблонів поведінки та визначення шляхів їх зміни.

Аналіз досліджень і публікацій. Для дослідження комунікативних ситуацій у різних сферах діяльності застосовують різні методи. Зокрема, у лінгвістичних дослідженнях вдаються до дискурс-аналізу – методу, який полягає у вивченні текстів та їх впливу на певну аудиторію (слухачів, читачів) (О. Алькушин, М. Йоргенсен, О. Воронкова, С. Кремзикова, М.Маккарті, З.Тураєва, З.Харріс). Дослідники зазначають, що різні прийоми побудови тексту по-різному впливають на процес комунікації.

У соціологічних дослідженнях та комунікативній лінгвістиці використовують термін «конверсаційний аналіз», який уживають для позначення аналізу розмовного дискурсу як характеристики змістового боку поведінки (Н. Неділенько, М. Попович). Це детальний аналіз розмови, яка відбувається в умовах соціальної взаємодії. Метод конверсаційного аналізу ефективний для бізнесових комунікацій, управлінської сфери, прийняття рішень у конфліктних ситуаціях, під час прийому на роботу.

Для дослідження вербальних інтеракцій та комунікативного діалогу застосовують метод інтеракційного аналізу, який дозволяє ознайомитись з особливостями взаємної активності у ході розв'язання комунікативних ситуацій (Р. Барт, М. Бахтін, Ф. Берте, Дж. Мід, О. Чекулай, Г. Чередник).

У соціологічних, психологічних, політичних дослідженнях використовується наративний аналіз, під час якого вивчають особливості побудови оповідачем історій, пов'язаних із комунікативною взаємодією. При використанні цього методу основну увагу звертають на принципи впорядкування викладеного матеріалу (А. Загнітко, Ч. Кулі, Ч. Морріс, Ч. Пірс, Е. Попова, У. Томас, Е. Шейгал, Ф. Шюце).

Мета статті – на основі теоретичних досліджень створити методологічну схему психологічного аналізу комунікативної ситуації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Психологічний аналіз комунікативної ситуації розпочинають з опису первинних анкетних даних: переліку учасників, визначення часу, місця, типу, змісту та цілей комунікативної ситуації.

Першочерговим питанням у ситуації психологічного аналізу є дослідження змісту комунікативної ситуації. Зазвичай, під час

психологічної діагностики (консультування, корекції) про зміст дізнаються зі слів клієнта. Опис людиною певної комунікативної ситуації цікавить психолога-дослідника не лише з точки зору відображення реальних фактів, а з позиції аналізу ставлення людини до цієї ситуації. Звертають увагу на емоційність розповіді, її деталізованість (чи навпаки узагальненість), акцентування уваги на певних моментах ситуації, ставлення до учасників комунікативної ситуації (схвальне, негативне, індиферентне, іронічне). Важливим є те, з чого розпочинає клієнт розповідь, скільки часу виділяє на опис кожного моменту, як розподіляє відповідальність між персонажами описаної ситуації. Водночас, потрібно пам'ятати, що опис комунікативної ситуації двома різними оповідачами буде суттєво відрізнятися. Тому, за можливості, бажано вислухати обидві сторони і порівняти ставлення.

Аналізуючи зміст комунікативної ситуації, передусім з'ясовують дані про учасників комунікації. Учасниками комунікативної ситуації виступають комунікатор та реципієнт (відправник-одержувач, адресант-адресат, мовець-слухач, оратор-аудиторія) [9, с. 224]. У ході взаємодії комунікатор передає інформацію, реципієнт її отримує. Такий розподіл інформаційного потоку більше характерний для монологічного спілкування. У діалогічному спілкуванні комунікатор та реципієнт постійно змінюють свої позиції, то отримуючи, то надаючи певну інформацію. Кожен учасник у діалозі може як отримувати, так і відправляти інформацію.

До найбільш загальних показників аналізу комунікативної ситуації можна віднести час та місце. Просторовий та часовий виміри дають можливість проаналізувати співіснування елементів комунікації, їх протяжність і структурність, взаємне розташування. Часовий аспект виражається у тривалості та послідовності подій. Для психологічного аналізу має значення питання першості: про що клієнт починає розповідати у першу чергу (зазвичай, ці аспекти є найбільш важливими для нього), скільки часу він описує кожний компонент ситуації (найбільш тривалий опис стосується найбільш значимої події чи людини), а на що не звертає увагу взагалі.

Розглядаючи просторово-часові характеристики комунікативної ситуації слід зупинитись і на питанні просторових відносин. На думку Л. Е. Орбан-Лембрик, комунікативний простір – це соціально-психологічне середовище, в якому можливе формування адекватної комунікативної моделі спілкування. На ефективність спілкування у кожному конкретному середовищі впливають правила спілкування, моральні норми взаємодії,

звичаї, мовленнєві ритуали [7, с.437]. Отже, місце розгортання комунікативної ситуації є значущим для психологічного аналізу. Важливим також є просторовий діапазон та розташування у ньому структурних елементів: де знаходяться у цей час співрозмовники? ...яка між ними дистанція? Ці питання дозволяють отримати відповіді про характер взаємостосунків між учасниками комунікативної ситуації.

Прикладом може бути така ситуація, яка спостерігалась під час проведення соціально-психологічного тренінгу. На черговому занятті ведучий групи попросив клієнтку розташувати за допомогою фігур різного розміру учасників комунікативної ситуації (в аналізованому випадку – членів своєї сім'ї). Вона поставила на середину столу фігуру, яка зображає її, з одного боку від себе розташувала чоловіка, з іншого – сина. «Чому дитина знаходиться саме тут, а не, приміром, між батьками?», – запитав ведучий. «Це дитина від першого шлюбу, – відповіла жінка, – й, до того ж, порозуміння між сином і чоловіком немає». У цьому конкретному випадку просторовий аналіз продемонстрував відсутність емоційної близькості комунікантів. Цей взірець свідчить, що розташування учасників комунікативного процесу є оцінним критерієм визначення обопільної прихильності під час спілкування.

Окрім просторово-часових характеристик, у кожній ситуації важливим є вивчення впливу зовнішніх та внутрішніх чинників на поведінку особи. Тому під час аналізу комунікативної взаємодії звертають увагу на умови, які супроводжують перебіг комунікативного акту. Насамперед розглядають обставини, які передували комунікації: вони можуть бути сприятливими, несприятливими, провокуючими, екстремальними. Розгортанню комунікативних дій може передувати тривалий стан фрустрації, стрес, або, навпаки, піднесений настрій.

Наступним кроком аналізу комунікативної ситуації є з'ясування її типу. Тип ситуації визначає характер взаємовідносин між її учасниками. Ділові взаємини стосуються розв'язання справ і мають шаблонний, раціоналістичний характер, інтимно-особистісні стосунки породжують емоційно-довірливе спілкування.

І. Семенюк, аналізуючи лінгвістичний аспект комунікації, виділяє два основних типи комунікативних ситуацій: інституційні, пов'язані з традиційними соціальними інститутами, та ритуальні, які забезпечують норми соціальних взаємостосунків. До інституційних відносяться: а) декларативні – призначення

на посаду, судові вироки; б) комісивні – зобов'язання, гарантії, згоди; в) ін'юнктивні – накази, вимоги, розпорядження; г) реквестивні – прохання, благання, заклинання; д) адвіситивні – поради, рекомендації, пропозиції, запрошення. До ритуальних ситуацій належать: а) експресивні – подяка, вибачення, вітання; б) констативні – констатація, нагадування, спростування; в) аффірмативні – інформування, повідомлення, прогнози, свідчення [8, с.191]. Тип комунікативної ситуації розкриває зміст і спрямованість взаємодії між її учасниками.

Спрямованість та очікуваний результат комунікативної ситуації описуються її цілями. Цілі можуть ближніми та дальніми, явними та прихованими. Явні цілі характеризують відкритість, приховані – бажання не розголошувати інформацію. Ближні цілі описують безпосередній результат комунікативної ситуації, дальні – спрямовані на перспективне майбутнє. Наприклад, батьки, які покарали дитину за непослух, у ближній перспективі отримують сльози та істерику, водночас, у віддаленому майбутньому будуть мати дисципліновану дитину. Завдання психолога полягає не лише у визначенні цілей, а й у з'ясуванні їх місця у системі спрямованості особистості.

Поняття соціальної спрямованості тісно пов'язане з поняттям цілеформування. Соціальна спрямованість є мотивостимулюючим фактором у комунікативній ситуації. Це слід враховувати під час її дослідження. Необхідно розглянути інтереси, цінності учасників комунікативної ситуації, їх соціально-рольові позиції, ступінь активності, мотиви.

Насамперед, піддають аналізу мотиви взаємодії. Вони є внутрішньою рушійною силою, заради якої учасники комунікації встановлюють контакти та виконують певні дії. Мотиви впливають на перебіг та результат взаємодії. Наприклад, мотиви досягнення успіху активізують особистість та заохочують домогтися позитивного результату; мотиви уникнення невдач, навпаки, провокують внутрішній дискомфорт під час спілкування.

Стимулюючим чинником у ситуації комунікативної взаємодії є інтереси та цінності. Інтереси можуть стосуватися певного виду діяльності чи особистих питань. Вони бувають практичними, утилітарними, суспільними, виробничими, матеріальними, моральними, етичними, альтруїстичними. Цінності є базовою основою комунікативної поведінки й визначають пріоритети у спілкуванні. І цінності, й інтереси визначають коло спілкування учасників комунікативної взаємодії. Вони впливають на формування соціального статусу, соціальних позицій та ролей.

Соціально-рольові позиції можуть бути офіційними й стосуватись вертикального плану: керівник-підлеглий, або горизонтального: колеги, однокласники, товариші. В особистих взаємостосунках вертикальний поділ здійснюється відповідно до статусних категорій: соціометричний лідер, популярний, малопопулярний, ізольований, а горизонтальний передбачає виконання різних соціальних ролей: душа товариства, консультант з особистих труднощів, товариш для розваг. Сімейні взаємостосунки також характеризуються статусно-рольовим поділом. Вертикальний характеризує взаємовідносини «батьки-діти». Горизонтальний окреслює стосунки одного ряду: братів, сестер.

Психологічний аналіз передбачає визначення лідера у стосунках (керівник, соціометричний лідер, глава сім'ї). Це зумовлено тим, що поведінка лідера формує «загальну політику» взаємостосунків, і має вирішальне значення у розв'язанні комунікативної ситуації. Лідера можна визначити і на основі опитування, і за невербальними проявами: просторовою позицією (знаходиться посередині або попереду групи), мімікою і жестами (погляд прямо у вічі, жести впевнені, спрямовані вперед), інтонацією (чітко структурована, упевнена, іноді зверхня, з правильним розподілом темпу та витримуванням пауз). Потрібно пам'ятати, що кожна людина є лідером у своєму життєвому просторі, і його порушення провокує захисну агресію. Наприклад, чоловік, який заходить на кухню і повчає дружину як правильно чистити картоплю, викликає незадоволення у неї, і навпаки, втручання жінки у справи чоловіка, як-от стосунки з друзями, є також недоцільним. Через порушення особистої території часто виникають конфлікти. Наприклад, стосунки ускладнюються, якщо на одному життєвому просторі живе різнорівнева сім'я (діти, батьки, дідусі і бабусі), або в одному кабінеті одночасно ведуть прийом два спеціалісти. Таке ускладнення характерне як для сімейних, особистих, так і для робочих взаємостосунків.

Отже, аналіз первинних характеристик, якими є учасники, час, місце, тип, зміст, цілі, чинники комунікативної ситуації; мотиви та інтереси її учасників, забезпечує інформацією про базові вихідні фактори комунікативної ситуації.

Поряд з базовими характеристиками досліджуються *дії учасників комунікативного акту*: враховуються принципи взаємодії, характер комунікативної ситуації, стратегія і тактика поведінки, розглядаються деструктивні шаблони спілкування.

Принципи, які характеризують внутрішні переконання людини, відображають базове підґрунтя взаємодії. Для ситуацій

комунікації важливими є принципи партнерства, інформованості, відкритості, неупередженості, об'єктивності, оптимального використання комунікативних можливостей, пропорційного розподілу обов'язків, взаємовідповідальності. Визначення принципів, якими людина керується у ході комунікативної ситуації, дозволяє з'ясувати базову основу функціонування цілісної комунікативної системи.

На дії учасників комунікації впливають не лише загальні принципи, а й характер спілкування. За характером воно може бути дружним, альтруїстичним, пізнавальним, оцінним, афективним, романтичним, ворожим, конфліктним. Дружне спілкування характеризується взаємною прихильністю, дружелюбністю, доброзичливістю; альтруїстичне – спрямоване на допомогу та підтримку інших людей; пізнавальне має за мету отримання знань про довкілля, людей та їх стосунки; оцінне – пов'язане з потребою заслужити соціальне схвалення; афективне – насичене емоціями; романтичне – полягає у прагненні до незвичайного, хвилюючого і, водночас, світлого; вороже – полягає в упередженому недоброзичливому ставленні до інших учасників комунікації; конфліктне – виявляється у відкритому протистоянні. Характер спілкування залежить від емоційного стану кожного учасника комунікації та визначає емоційні характеристики комунікативної ситуації.

Окрім емоційних характеристик, важливу роль відіграють логічні фактори комунікації. Логічно структуровану динаміку взаємного впливу окреслюють стратегії і тактичні прийоми. Стратегія полягає у визначенні загального характеру комунікативних дій з урахуванням стилю взаємодії учасників та постійної зміни компонентів комунікативної ситуації. Тактика є засобом реалізації стратегії. За стійкістю позицій стратегія може бути жорсткою (не припускає відхилень від норм), м'якою (передбачає поступки), принциповою (будується на засадах справедливості) [4; 10]. За характером – оборонною, агресивною, конформістською, лідерською, директивною, демонстративною, конфронтаційною, партнерською.

Оборонна стратегія полягає в утриманні своїх позицій та позбавленні опонента стимулів до нападу. Наступальна використовується суб'єктами, які мають певні конкурентні переваги, й полягає у використанні тактики першого ходу. Лідерська стратегія зумовлена потребою стати першим у спілкуванні й передбачає посідання домінуючої, активної позиції. Директивна є категоричною, такою, яка не терпить заперечень. Конформіст-

ська характеризується пасивним прийняттям готових рішень чи поглядів. Демонстративна характеризується використанням технік самореклами та самоподачі. Конфронтаційна зводиться до протистояння сторін. Партнерська в основу ставить спільну взаємодію.

У ході реалізації загальної стратегії, опоненти застосовують конструктивні та маніпулятивні тактики спілкування. Конструктивні спрямовані на позитивну взаємодію під час комунікативної ситуації, маніпулятивні – полягають у використанні непрямих методів впливу. Наприклад, тактика залякування викликає почуття занепокоєння, попереджуючи про потенційну небезпеку. Тактика шантажу виражає намір причинити прикрощі за умови невиконання певних вимог. Маніпуляціями є плач, погрози, спекуляції, порівняння з іншими, вимагання, налаштування один проти одного, неправда, приховування інформації, демонстративна депресія [11, с.109].

Г. Саймон (G. Simon), який досліджував особливості поведінки людей-маніпуляторів, виділив такі маніпулятивні тактики [12]: брехню, обман шляхом умовчання, заперечення провини (фактів), раціоналізацію (виправдання своєї поведінки), мінімізацію (зведення до мінімуму негативної інформації), вибіркову увагу, відволікання (переведення розмови на іншу тему), відмовки (відповіді з використанням невизначених виразів), приховане залякування, хибну провину, засоромлення, засудження, гру ролі жертви, слуги, спокушання, проєкцію провини (звинувачення інших), симуляцію невинності, заплутування, агресивний гнів.

Постійне застосування маніпулятивних тактик призводить до формування деструктивних шаблонів комунікативної поведінки. Деструктивними шаблонами є автоматизми, які формуються протягом тривалого періоду і закріплюються у поведінці як звички. Вони настільки «зливаються» з комунікативною поведінкою особистості, що людина самотійно їх у собі не помічає. Зазвичай, деструктивними шаблонами є використання різного типу конфліктогенів: спрямованої на співрозмовника агресії, критики, моралізування, повчання, погроз, шантажування, наказів, звинувачення, негативної оцінки, прагнення до зверхності, критики, іронії, висміювання, хвалькуватості, поблажливості, принциповості, категоричності, нав'язування своїх порад, перебивання співрозмовника, підвищення голосу, постійного нагадування про неприємне. Невербальними патернами є кривляння, фіглярство, використання неетичних жестів, інтонації. Такі

поведінкові дії з часом переходять у звички і закріплюються на несвідомому рівні.

Отже, дії учасників комунікативної ситуації можуть бути конструктивними та маніпулятивними. Використання маніпулятивних тактик свідчить про намір людини змінити поведінку оточуючих за допомогою непрямого впливу та обманних прийомів; конструктивні тактики є основою для ефективних взаємостосунків в умовах комунікативної ситуації. Такі психологічні форми поведінки, які повторюються повсякчас, призводять до формування автоматизованих комунікативних дій – шаблонів, патернів, звичок.

Дослідження поведінкових автоматизмів є важливим етапом психологічного аналізу. Воно дає можливість з'ясувати неусвідомлені комунікативні дії, які заважають спілкуванню з оточуючими та сприяють соціальній дезадаптації. Водночас, слід зазначити, що такі дії зустрічаються і в мовленнєвій сфері, і в невербальному спілкуванні. Тому, поряд з поведінковими, здійснюється дослідження вербальних та невербальних аспектів комунікації.

Як свідчать наукові дані, невід'ємною характеристикою комунікативної ситуації є мовлення. У лінгвістиці для його вивчення використовують дискурс-аналіз (discours у перекладі з французької означає мову, мовлення), який передбачає аналіз мовлення у соціальному контексті [1, с.23]. З цією метою аналізують монологічне та діалогічне мовлення. У психології звертають увагу на вміння впливати на людей за допомогою мовлення та здатність сприймати інформацію. Тому з психологічної точки важливим є аналіз методів та форм психологічного взаємовпливу.

Аналіз комунікативних мовленнєвих конструкцій починають, зазвичай, з дослідження висловлювань як одиниці мовленнєвої комунікації. Насамперед аналізують, які форми висловлювань є пріоритетними під час комунікації: повідомлення, запитання, контрзапитання, відповіді, спонукання, згоди, відмови, подяки. Визначають спрямованість висловлювань (на себе, інших, ситуацію), їх характер (самозахисний, перепонно-домінантний, настійливий). Це дозволяє з'ясувати комунікативні наміри учасників ситуації.

У ході проведення психолінгвістичного аналізу досліджують монологічне та діалогічне мовлення як засоби комунікативної взаємодії. Виявляють уміння будувати монолог-розповідь, -опис, -роздум; з'ясовують тип діалогу: діалог-розпитування, діалог-домовленість, обмін враженнями, дискусія; визначають

рівноправний діалог чи ні, структурований чи неструктурований, з'ясовують, кому належить ініціатива у діалогічному спілкуванні [2, с.137]. Під час дослідження мовленнєвої комунікації виявляють такі уміння: 1) починати діалог, уживаючи відповідну ініціативну репліку (повідомлення, спонукання, запитання); 2) швидко реагувати на репліку співрозмовника; 3) підтримувати розмову, додаючи до висловлювання-реакції свою ініціативну репліку; 4) стимулювати співрозмовника до висловлювання, виражаючи свою зацікавленість за допомогою реплік оцінювального характеру; 5) уміння продукувати діалогічні єдності різних видів [3, с.272].

Успіх у спілкуванні залежить не лише від здатності будувати діалог, а й від уміння слухати. Найбільш ефективним є емпатійне – слухання з наміром зрозуміти. Воно дозволяє подивитись на речі з точки зору іншої людини, зрозуміти світ таким, яким його сприймають оточуючі [5, с.330]. У психологічній літературі виділяють чотири правила емпатійного слухання: 1) з'ясування – визначення смислу окремих висловлювань («Що ви маєте на увазі?»); 2) перефразування – формулювання цієї самої думки інакше («Якщо я правильно зрозумів...»); 3) відображення почуттів – акцент ставиться не на змісті, а на емоційному стані співрозмовника («Ви відчуваєте образу...»); 4) резюмування – виділення головної думки [5, с.328].

Отже, аналіз мовленнєвої комунікації, який передбачає дослідження висловлювань як одиниці спілкування, монологічного та діалогічного мовлення, уміння слухати та впливати на людей, здійснюється з урахуванням особливостей соціального контексту комунікативної ситуації.

У комунікативному акті мовленнєва комунікація завжди поєднується з невербальними засобами спілкування. У зв'язку з цим їх дослідження є необхідним для отримання цілісної картини комунікативної взаємодії.

Психологи надають важливе значення невербальному спілкуванню, яке об'єктивно характеризує істинність взаємних ставлень. Невербальне спілкування здійснюється на рефлекторному рівні, без контролю свідомості, тому більш правдиво, ніж слово, передає внутрішній стан учасників комунікативної ситуації.

Невербальна комунікація здійснюється за допомогою немовних засобів й охоплює такі комунікативні системи: а) оптико-кінетичну – жести, міміку, пантоміміку; б) паралінгвістичну – акустичні та інтонаційні голосові характеристики (якість голосу, його діапазон, тональність); в) екстралінгвістичну – темпо-

ритмічні аспекти (паузи, темп мовлення, покашлювання, сміх); г) просторово-часову – дистанцію та розміщення партнерів один відносно одного, наявність часових обмежень [6].

Отже, аналіз невербальних аспектів комунікації дозволяє достовірно описати почуття та стани учасників комунікативної ситуації.

Наступним етапом аналізу, який виконується у межах методологічного підходу до вивчення комунікативної ситуації, є *дослідження комунікації як процесу*. З цією метою здійснюється вивчення перебігу комунікативного акту від виникнення мотивації до досягнення цілей. Під час цілемотиваційного аналізу досліджуються такі етапи комунікативного акту: а) мотиваційний – комунікативні потреби, інтереси, цінності, мотиви комунікативної діяльності; б) орієнтувальний – дослідження соціальної перцепції, антиципації у структурі комунікативної ситуації, планування взаємодії; в) змістовий – знання принципів, методів, форм, засобів комунікації та уміння їх використовувати у практичному житті; г) результативно-оцінювальний – контроль та оцінка досягнутої комунікативної мети.

Усі характеристики комунікативної ситуації, визначені під час психологічного аналізу, заносяться до протоколу. Форма протоколу запропонована у табл. 1.

Таблиця 1

Протокол аналізу комунікативної ситуації

№ з/п	Характеристики комунікативної ситуації	Перший учасник	Другий учасник

Важливим питанням у ході дослідження комунікативного акту як процесу є отримання зворотного зв'язку. Зворотний зв'язок забезпечується і контролюється в умовах спеціальних психологічних занять. На них створюються умови для «роботи над помилками». Визначені у ході аналізу деструктивні форми комунікативної поведінки підлягають корекції, а конструктивні вміння – автоматизації.

Висновки і перспективи дослідження. Отже, теоретичне дослідження дало можливість окреслити методологічну схему психологічного аналізу комунікативної ситуації, яка передбачає поетапне вивчення таких компонентів: первинних базових характеристик комунікативної ситуації, дій учасників комунікативного акту, вербальних та невербальних аспектів комунікації, психологічних характеристик комунікативної ситуації, цілемо-

тиваційного аспекту комунікативного акту. Узагальнену методологічну схему аналізу комунікативної ситуації представлено у табл.2

Таблиця 2

Методологічна схема аналізу комунікативної ситуації

I. Опис первинних анкетних даних

Зміст комунікативної ситуації _____

Характеристики розповіді _____

(емоційність, деталізованість, акцентування уваги на певних моментах)

Учасники комунікативної ситуації _____

Час _____

(тривалість, послідовність подій)

Місце _____

Вплив зовнішніх та внутрішніх чинників _____

Мотиви взаємодії _____

(соціальні, пізнавальні, досягнення успіху, уникнення невдач)

Тип комунікативної ситуації _____

(інституційна, ритуальна, їх різновиди)

Мета _____

Інтереси учасників комунікативної ситуації _____

(практичні, утилітарні, суспільні, виробничі, матеріальні,
моральні, етичні, альтруїстичні)

Соціально-рольові позиції _____

(статус: лідери, підпорядковані; соціальні ролі)

II. Аналіз поведінкового компонента комунікативної ситуації (дій учасників)

Принципи взаємодії _____

(партнерство, інформованість, відкритість, неупередженість, об'єктивність,
розподіл обов'язків)

Характер спілкування _____

(дружне, альтруїстичне, пізнавальне, оцінне,
афективне, романтичне, вороже, конфліктне)

Загальна стратегія комунікації _____

(оборонна, агресивна, конформістська, лідерська,
директивна, демонстративна, конфронтаційна, партнерська)

Тактичні прийоми комунікації _____

Маніпулятивні тактики _____

(плач, погрози, спекуляції, порівняння з іншими,
вимагання, налаштування один проти одного, неправда,
приховування інформації, демонстративна депресія, вибіркова увага,
заякування, спокушання, проекція провини)

Деструктивні шаблони комунікативної поведінки _____

III. Аналіз вербальних аспектів комунікації

Пріоритетні форми висловлювань _____

(спрямовані на себе, інших; самозахисні, перепонно-домінантні, настійливі)

Монологічне мовлення _____

Діалогічне мовлення _____

Прийоми вербального впливу _____

Уміння слухати _____

(емпатійне, пасивне)

IV. Аналіз невербальних аспектів комунікації

Оптико-кінетичний аналіз _____

(жести, міміка, пантоміміка)

Інтонаційні голосові характеристики _____

(якість голосу, його діапазон, тональність)

Темпоритмічні аспекти _____

(паузи, темп мовлення, покашлювання, сміх)

Дистанція та розміщення партнерів один відносно одного _____

V. Вивчення психологічних характеристик комунікативної ситуації

Психологічна атмосфера _____

Питання взаємної відповідальності _____

Морально-етичні аспекти ситуації _____

VI. Дослідження комунікації як процесу

Мотиваційний етап _____

Орієнтувальний етап _____

(перцептивний аналіз, антиципація, планування взаємодії)

Змістовий етап _____

Результативно-оцінювальний етап _____

(контроль, система оцінок, зворотний зв'язок)

VII. Висновки

Загальна оцінка поведінкового аспекту комунікативної ситуації _____

Загальна оцінка емоційного аспекту комунікативної ситуації _____

Рекомендації щодо зміни деструктивних стратегій поведінки _____

Перспективою досліджень комунікативної ситуації вважаємо вдосконалення системи психологічного аналізу у питанні більш детального вивчення психологічних характеристик, а саме: емоційних та комунікативних чинників спілкування, питання взаємної відповідальності, психологічної атмосфери у ситуації спілкування.

Список використаних джерел

1. Алькушин О. В. Дискурс-аналіз як лінгвосенергетичний психосоціальний феномен / О. В. Алькушин // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия «Филология. Социальные коммуникации» : т. 25 (64). № 1, ч. 1. – С. 23-32.
2. Горкун І.В. Діалог і спілкування: до проблем людинотворчості / І. В. Горкун // Філософія і соціологія в контексті сучасної культури : зб. наук. праць. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2008. – С. 137–141.
3. Горох Г. В. Комунікативна лінгвістика : навч.-метод. посібник / Г. В. Горох, В. С. Карпалюк. – Кам'янець-Подільський : видавець Зволейко В. Г., 2009. – 284 с.
4. Етика ділового спілкування : навч. посібник / за ред. Т.Б. Гриценко. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Кови С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей / С.Р. Кови; пер. с англ. О.Кириченко. – М. : Вече; Персей; АСТ, 1997. – 480 с.
6. Лабунская В. А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов-на-Дону, 1986. – 135 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія : посіб. [для студ. вищих навч. закл.] / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2005. – 448 с.
8. Семенюк І. С. Типологія комунікативних ситуацій / І. С. Семенюк // Наукові записки Житомирського державного університету імені Івана Франка: зб. наук. пр. (10). Серія: Філологія . 2008. – С. 190-194.
9. Словарь практического психолога / [сост. С. Ю. Головин]. – Минск : Харвест, 1998. – 800 с.
10. Фишер Р. Путь к согласию. Или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри; пер с англ. А. Гореловой. – М. : Наука, 1992. – 158 с. (25 П)
11. Шостром Э. Анти-Карнеги/Э. Шостром // Прихоти удачи/ Д. Карнеги. – Минск : Попурри, 1997. – 400 с.

12. Simon G. K. In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People / G. K. Simon. – изд. испр. – Parkhurst Brothers Publishers Inc., 2010. – 176 с.

Spysok vykorystanyh dzherel

1. Alkushyn O. V. Dyskurs analiz yak lnhvosenerhetychnyi psykhosotsialnyi fenomen O. V. Al'kushin // Uchenye zapiski Tavricheskogo nacional'nogo universiteta im. V.I. Vernadskogo. Serija «Filologija. Social'nye kommunikacii»: t. 25 (64). № 1, ch. 1. – S. 23-32.
2. Horkun I.V. Dialoh i spilkuвання: do problem liudynotvorchosti / I. V. Horkun // Filosofiia i sotsiolohiia v konteksti suchasnoi kultury : zb. nauk. prats. – Dnipropetrovsk : DNU, 2008. – S. 137–141.
3. Horokh H. V. Komunikatyvna lnhvistyka : navch.-metod. posibnyk / H. V. Horokh, V. S. Karpaliuk. – Kam'ianets-Podilskyi : vydavets Zvoleiko V. H., 2009. – 284 s.
4. Etyka dilovoho spilkuвання : navch. posibnyk / za red. T.B. Hrytsenko. – K. : Tsentr uchbovoi literatury, 2007. – 344 с.
5. Kovi S. R. Sem' navykov vysokojeffektivnyh ljudej / S.R. Kovi; per. s angl. O.Kirichenko. – M. : Veche; Persej; AST, 1997. – 480 s.
6. Labunskaja V. A. Neverbal'noe povedenie / V.A. Labunskaja. – Rostov-na-Donu, 1986. – 135 s.
7. Orban-Lembryk L.E. Sotsialna psykholohiia : posib. [dlia stud. vyshchych navch. zakl.] / L.E. Orban-Lembryk – K. : Akademvydav, 2005. – 448 s.
8. Semeniuk I. S. Typolohiia komunikatyvnykh sytuatsii / I.S. Semeniuk // Naukovi zapysky Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu imeni Ivana Franka: zb. nauk. pr. (10). Serii: Filolohiia. – 2008. – S. 190-194.
9. Slovar' prakticheskogo psihologa / [sost. S. Ju. Golovin]. – Minsk : Har-vest, 1998. – 800 s.
10. Fisher R. Put' k soglasiju. Ili peregovory bez porazhenija / R. Fisher, U. Juri; per s angl. A. Gorelovoj. – M. : Nauka, 1992. – 158 s. (25 P)
11. Shostrom Je. Anti-Karnegi / Je. Shostrom // Prihoti udachi/ D. Karnegi. – Minsk : Popurri, 1997. – 400 s.
12. Simon G. K. In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People / G. K. Simon. – изд. испр. – Parkhurst Brothers Publishers Inc., 2010. – 176 с.

N.M. Honcharuk. Methodological outline of psychological analysis of the communicative situation. The paper presents the methodological outline of psychological analysis of the communicative situation. The purpose of the study is to define the sequence of psychological analysis and procedures of its structural components functioning.

In the article the author discloses the sequence analysis of the communicative situation. It begins with the description of the original statement: list of participants, time, place, type, content, and objectives of the communicative situation. The second stage aims at studying the actions of participants in the communicative act; principles of cooperation, nature of communication, and behavior strategies are taken into account.

An integral feature of the communicative situation is verbal and non-verbal aspects of communication. Analysis of the verbal speech techniques is the third stage and it provides for a description of language, discourse, verbal influence techniques, and ability to listen. Facial expressions, movements, gestures, tone, distance, position, and psychological atmosphere of communication are analyzed as non-verbal communication means.

The next stage of the analysis focuses on the psychological characteristics of communication. It includes analysis of emotional, volitional, communicative, and ethical qualities required during communication.

The final stage is the study of communication as a process, namely, the flow of the communicative act, specifics, and dynamics of communication.

Destructive behavioral patterns are identified, and ways to correct them are clarified on the basis of the communicative situation analysis.

Key words: communicative situation, psychological analysis, discourse-analysis, conversational analysis, interactive analysis, narrative analysis.

Отримано: 4.12.2013 р.