

Оксана ФУРМАН, Володимир ШАФРАНСЬКИЙ, Галина ГРНЯК

МІЖСОБОВЕ СПІЛКУВАННЯ І ВПЛИВ ЯК ОСЕРЕДДЯ ТА ІНСТРУМЕНТ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РОБОТИ

Oksana FURMAN, Volodymyr SHAFRANSKYI, Halyna HIRNYAK

INTERPERSONAL COMMUNICATION AND IMPACT AS THE CORE AND TOOL OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL WORK

DOI: <https://doi.org/10.35774/pis2022.02.083>

УДК: 159.923.2:316.334.22

Постановка суспільної проблеми. Завдання розбудови суспільно-економічної системи України потребує постійної уваги до питань употужнення діяльності соціально-психологічної роботи, адже вона – важливий інструмент врегулювання правозахисних, фінансово-матеріальних, соціально-медичних, прогнозуючих, реабілітаційних, корекційних, консультативних тощо запитів і потреб народонаселення України. Соціально-психологічна робота (СПР) з клієнтами вимагає специфічного виду професійної діяльності, що передбачає наявність знань, умінь, норм та цінностей міжособистісної взаємодії. Саме тому її успішність та ефективність залежать від етики та продуктивності спілкування і впливу фахівця, його професійних дій і вчинків. Система СПР як діяльність з надання допомоги людині, сім'ї, групі осіб, які знаходяться у складній життєвій ситуації, демонструє реальні можливості суспільства і держави щодо соціального захисту громадян, особливо в обставинах широкомасштабної визвольної війни українського народу.

Професійна діяльність соціального працівника у ситуаціях повсякдення виявляє його особистісний потенціал, гуманістичну спрямованість та емпатійні можливості. Саме гуманістичний ідеал як самоцінність особистості визначає зміст і призначення цієї діяльності, а її вартості забезпечують визнання гармонії

суспільних та особистих інтересів, усвідомлення праці як вищого сенсу життя, пріоритет загальнолюдських цінностей (милосердя, взаємодопомоги, справедливості, любові тощо) над вузько індивідуальними інтересами.

Соціально-психологічна робота – інтегрований, універсальний, багаторольовий вид діяльності, спрямований на задоволення соціально гарантованих та особистісних інтересів і потреб людей, перш за все соціально незахищених верств населення. Ефективність цієї роботи полягає у вивченні конкретної особи, в осягненні її цілісності, індивідуальності та сутнісно залежить від осмислення її реальних життєвих проблем і відшуканні прийнятних способів їх розв'язання. СПР – один із дієвих інструментів реалізації соціальної політики держави, забезпечення суспільної стабілізації й безпеки її громадян.

В умовах глобальних змін, соціально-економічних і міжособистісних відносин, зниження рівня життя різноманітних прошарків суспільства, зростання безробіття, появи біженців, мігрантів, маргінальних антисоціальних груп, значна частина громадян на сьогодні все більше потребує кваліфікованої допомоги соціальних служб. А це вимагає інтенсивного розвитку інституту соціально-психологічної роботи та формування спеціально підготовлених професійних кадрів, котрі б згармонізували життєдіяльність соціогуманітарної сфери укра-

їнського соціуму за драматичних обставин воєнного часу.

Професіоналізм у соціально-психологічній роботі базується на усвідомленому розумінні своєї справи. Схильність до роботи з людьми посідає виняткове місце у формуванні фахового покликання. Один із засадничих принципів соціально-психологічної роботи – це прийняття людини такою, якою реально вона є. Не негативні особистісні риси-якості, фізичні недоліки, психічні відхилення, ані віросповідання чи расова приналежність, ні соціальна непристосованість, ні заботи та упередження, тобто ніщо не може служити підставою у відмові потребуючій особі в допомозі з боку соціального працівника й, тим більше, бути причиною для різної форми дискримінаційного впливу на окремого клієнта. Всі специфічні (індивідуально-психологічні, психофізичні, особистісно-типологічні, етнонаціональні тощо) особливості останнього повинні бути враховані для прийняття рішення про надання йому психологічної підтримки, соціальної допомоги чи конкретної послуги.

Атрибутивна особливість будь-якої соціально-психологічної роботи передбачає наявність динамічної структури феномену спілкування, який набуває функціональної цілісності у вигляді відповідних аспектів і механізмів, тобто гармонійної сукупності взаємопричинених соціальних процесів. У психології, як відомо, обстоюється *принцип єдності спілкування і діяльності* (Г.М. Андреева, М.Н. Корнев, Г.С. Костюк та ін.), який логічно впливає із розуміння взаємодіяння як реальності людських відносин у системі «людина – людина», а відтак вказує на те, що всі можливі його форми організуються як специфічні методи, способи та інструменти спільної діяльності і впливу із різними верствами та категоріями громадян. Ідея вплетіння спілкування і впливу в професійну діяльність дає змогу зрозуміти, що саме воно організовує і збагачує її групові та індивідуальні форми. Утім *біфеномен спілкування-впливу* як осереддя та інструмент соціально-психологічної роботи налагоджує співдіяльність соцпрацівника і клієнтів у рамках відповідної програмної технологічної взаємодії як єдність *комунікативного, інтерактивного, перцептивного* (за Г.М. Андреевою та ін.) і *спонтанно-інтуїтивного* (введено вперше у науковий обіг одним із авторів статті (О.Є. Фурман) у 2005 році [7, с. 76]) його аспектів, що знаходить відображення у відповідних соціально-психологічних закономірностях згідно із специфікою виконуваної роботи.

Тут виправданим є уточнення поняття «міжособове», а не «міжособистісне, спілкування». Перше більшою мірою відповідає діаді «соціальний працівник – клієнт», оскільки взаємодіяння переважно здійснюється на суб'єктному рівні соціальної активності, хоча не виключає й, власне, особистісний та індивідуальнісний. Окрім того, воно характеризує процес інформаційної і предметної взаємодії працівників соціальної сфери та народонаселення, в якому формуються і реалізуються міжособові стосунки. Глибина їхнього формовиявлення безпосередньо залежить від потенціалу соціальних контактів, діапазону їх ситуаційної регуляції, рівня полімотивованості кожного. Друге поняття – «міжособистісне спілкування» – охоплює такий образ суб'єктивної реальності, як особистість та не стосується суб'єктного та інших. Людина як особа здатна функціонувати у суспільстві, як відомо, на рівнях індивіда, суб'єкта, особистості, індивідуальності та універсуму.

Основна структурна одиниця міжособового спілкування й впливу у СПР – не окрема особа, а взаємозв'язок, соціальна взаємодія людей-співрозмовників. Це означає, що кожний учасник істотно впливає на поведінку іншого, а між їхніми висловлюваннями та актами вчинення виникають причинно-наслідкові зв'язки ціннісно-смыслового та ментально-емоційного спрямування.

Мета статті: сутнісне обґрунтування структурних аспектів міжособового спілкування – комунікативного, інтерактивного, перцептивного, спонтанно-інтуїтивного як різновидів обміну (інформаційний, діловий, смисловчинковий, самосенсовий) та стратегій (імперативна, маніпулятивна, розвивальна, модульно-розвивальна) і парадигм (реактивна або об'єктна, акціональна або суб'єктна, діалогічна або суб'єкт-суб'єктна, вітакультурна) психологічного впливу у системі «соціальний працівник – клієнт».

Виклад основного матеріалу дослідження. Зрозуміло, що *комунікативний аспект* контактування у системі «соцпрацівник – клієнти» полягає в обміні інформацією між ними. Це – *смысловий аспект їхньої соціальної взаємодії*. Процес обміну інформацією під час цього спілкування має свою соціально-психологічну, власне, діалогічну, мислекомунікаційну, природу. Зазначене підтверджується такими науковими фактами.

1. Взаємне інформування передбачає наявність суб'єктної активності між особами і налагоджування спільної взаємозатребуваної

соціально-психологічної роботи й різноаспектної допомоги. Звідси слідує, що, спрямовуючи інформацію один одному, працівникові треба орієнтуватися в ситуації, взаємно аналізувати мотиви, мету, установки клієнта, бути компетентним у своїй сфері, надаючи останньому можливість виговоритися, порадитися, поділитися своїми переживаннями.

2. Характер обміну інформацією між працівником та особами, які потребують допомоги, визначається тим, що ці соціалізовані комуніканти *впливають* один на одного, щонайперше використовуючи систему культурних знаків (мова); а це породжує умови, за яких виникає комунікативний взаємовплив, котрий спрямовується на корекцію поведінки контактуючих осіб, зміну стилю чи навіть самого типу актуальних стосунків між ними.

3. Комунікативний вплив як результат обміну повідомленням можливий лише тоді, коли особа, яка спрямовує інформацію (комунікатор) і яка її приймає (реципієнт), володіють єдиною системою кодифікації і декодифікації, тобто говорять однією мовою, чергуються висловлюваннями у смислово єдиному мовленевому просторі.

4. За умов міжособової комунікації під час різноаспектної СПР можуть виникати специфічні бар'єри (психічні, соціальні, політичні, релігійні, професійні), які не тільки породжують різну інтерпретацію одних і тих понять, а й відмінне розуміння сутності речей, різне світобачення, що, безумовно, проблематизує бінарну мислекомунікативну взаємодію.

Передача будь-якої інформації, як відомо, можлива тільки за допомогою досконалих знакових систем – вербальної та невербальної комунікації. Перша (мовлення) забезпечує змістовий аспект взаємодії і порозуміння у циклі СПР, друга містить різні знакові системи (оптико-кінетичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт «очі в очі»), кожна з яких характеризується відповідними психологічними особливостями. Водночас зазначені засоби комунікації тісно пов'язані між собою. Зокрема, невербальна комунікація є суттєвим додатком до вербальної, вона посилює її. За оцінкою американських вчених, тільки 7% змісту повідомлення передається через значення слів, тоді як 38% інформації визначається тим, як ці слова вимовляються, тобто як задіюються звукові засоби (включаючи тембр та інтонацію, силу звуку) і 55% – виразом обличчя (міміка) та жестами. У зв'язку з цим, не можна не погодитися із словами

Публіція: «*Говоримо ми голосом, а розмовляємо усім тілом*».

Звісно, що *інтерактивний* (наступний) аспект міжособового спілкування – це умовний термін, що позначає характеристики тих його компонентів, які пов'язані із *взаємодією* людей, у нашому випадку – безпосередньою організацією їхньої спільної СПР. Очевидність цієї сторони підтверджується фактом взаємобміну в процесі спілкування через різні дії, які уможливають планування діяльності, координацію та розподіл функцій, процес і засоби її виконання. Інтеракція (взаємодія) виявляється у розгортанні обопільних впливів, які врешті-решт забезпечують реалізацію завдань сумісної роботи, а відтак досягнення поставленої мети. Отож для вдалого розвитку спільної справи у СПР має значення не лише інформаційний обмін, а й «взаємообмін діями», система їх планування, реалізації, рефлексії.

Зауважимо, що кожна сторона взаємодії охоплює відповідну систему відносин і ставлень, яка задана окремою соціальною діяльністю. Міжособові стосунки у системі «соцпрацівник – клієнт» функціонують у динамічній структурі цілеспрямованої роботи, визначаючи як тип взаємодії, котрий виникає за конкретних умов (буде це співробітництво чи компроміс), так і якісну присутність цього типу (до прикладу, є допомога успішна чи малоуспішна). І якщо стратегія взаємодії зумовлена характером тих *суспільних відносин*, які задані психосоціальною специфікою діяльності, то *тактика* визначається безпосереднім *уявленням про особистість* партнера під час взаємостосунків.

Утім *третя, перцептивна, сторона феномену спілкування*, або соціальна перцепція, – це *процес сприйняття* соціальних «об'єктів», якими є інші люди, клієнти, групи, громади, спільності. Вона також ґрунтується на взаємному порозумінні комунікатора (соцпрацівника) і реципієнта (у даному разі – клієнта), себто на обопільно адекватному усвідомленні мети, мотивів, установок, прагнень, переконань кожного. Водночас останнє твердження може набувати різного смислового відтінку: або як розуміння учасниками ділових взаємин потребо-мотиваційної сфери один одного, або як її взаємне внутрішнє прийняття і співпереживання (емпатія) «чужого» досвіду як свого власного (див. [14]). Але в обох випадках велике значення має факт глибини особистісного сприйняття партнера-співучасника у процесі

спілкування [15]. Тут важливий один емпіричний факт: сприйняття іншої людини фіксується спочатку на її зовнішності (етнонаціональні і соматичні ознаки), а потім спрямовується у її внутрішній світ, тобто співвідноситься із віковими та особистісними характеристиками, результатом чого є глибинна стороння інтерпретація реальних учинків співбесідника. Причому аналіз усвідомлення «себе» через іншого містить щонайменше два аспекти: *ідентифікацію і рефлексію*.

Перший термін, як відомо, буквально означає *ототожнення себе з іншими* і безпосередньо пов'язаний із функціонуванням близького за змістом механізму – *емпатією*, тобто з особливим (співпереживальним) способом розуміння іншої особи. В цьому випадку говориться не про раціональне осмислення потреб партнера, а швидше про бажання *емоційно відгукнутися* на його проблеми. Щоб забезпечити ефективний процес емпатійного розуміння, суб'єкту, як зазначає К. Роджерс, треба вміти зосереджуватися на плінних психічних станах, а також на тому, що говорить і як саме говорить ваш комунікатор, не випереджаючи і не інтерпретуючи хід його думок.

У концепції емпатійної взаємодії співрозмовників А.В. Фурмана подано «психолого-змістову розгортку чотирьох періодів сценарно обґрунтованого й мислєдіяльно зреалізованого *емпатійного вчинення* психолога у процесі регулярних міжособистісних стосунків із клієнтом певного віку, статі, досвіду, соціального статусу та інших психофізичних особливостей, що сутнісно доречно визначити як *п е р і о д и*, стадії чи етапи проходження обома учасниками діалогічних взаємин довершеної вчинкової спіралі:

а) *с и т у а ц і я*: емпатійне входження контактних осіб у ситуацію міжсуб'єктної взаємодії, виникнення, розвиткове утворення чи цілеспрямоване її формування як емпатогенної, де переважають процеси споглядання, сприймання і співчуття, а також активізуються емоції та афекти, ресурси і механізми дії органічної (природної) емпатії;

б) *м о т и в а ц і я*: свідоме настановлення психолога на переведення в діяльний стан власної особистісної емпатійності стосовно клієнта, його внутрішньо вмотивоване й інтелектуально самоорганізоване співпереживання з приводу хвилювань, почуттів та особистих проблем останнього й одночасно фахова потреба надати йому найбільш дієву психосоціальної допомоги; тут переважають когнітивні процеси емпатування, позитивне ставлення

контактерів один до одного, водночас виникає амбівалентність, біполярність, модальність персональних переживань, домінує власне розвинена особистісно-сміслова емпатійність та ін.;

в) *у ч и н к о в а д і я*: безпосереднє й урешті-решт успішне зреалізування психологом як емпатійною особою у діалогічних стосунках з клієнтом стратегії взаємного особистісного прийняття один одного і коректне використання технік експресивного мовлення й у такий спосіб формування обопільної довіри шляхом інтенсифікації їхніх емоційних та когнітивних децентрацій, психічних тенденцій і самоздійснювальних можливостей; тут актуально функціонують пізнавальні процеси, антиципація, когнітивна децентрація, персональне прийняття, трансфінитна емпатія, досягається емоційно-почуттєва сугоlossenість міжособистісних контактів, набувають ваги ціннісно-сміслові пріоритети регулярних зустрічей;

г) *п і с л я д і я*: післядіяльне підсумкове рефлексування психологом поетапної ефективності перебігу природної, особистісно-сміслової, трансфінитної і рефлексивної емпатійних інваріантів учинення за періодами співпраці з клієнтом, добротності надання йому дієвої психологічної допомоги і посилення психодуховних ресурсів його позитивного самісного зростання, а також реальна оцінка якості розробленого і втіленого в життя психомистецького сценарію, зважаючи на повноту реалізації емпатійного потенціалу обох учасників освітньої взаємодії і на особистісне зростання коефіцієнту соціальної емпатійності кожного» [14, с. 33-35].

Крім того, процес порозуміння укладається *явищем рефлексії – ступенем самоусвідомлення* комунікатором і реципієнтом того, наскільки глибоко та осмислено відбувається сприймання та особистісне прийняття один одного у циклі соціальної взаємодії. Тоді формується своєрідний подвоєний процес «віддзеркалення» взаємоконтактуючих осіб як мислєдіяльних ідивідуальностей.

Вочевидь увесь інтерпретаційний процес буде успішним тоді, коли повно діятимуть механізми перцепції (ідентифікація, емпатія, рефлексія), котрі поєднують відповідні оцінки і думки учасників взаємодії з життєвими орієнтаціями, віруваннями, стереотипами, переконаннями. Зокрема, рефлексивна активність у цій тріаді системних свідомісних процесів відображає загальну альтруїстичну спрямованість взаємоконтактування у позитивному творенні найближчого довкілля, зважаючи на

інтереси і потреби інших (клієнти, групи, громади, народ).

Насамкінець четвертий *аспект міжособового спілкування* у системі СПР позначений як «спонтанно-інтуїтивний, котрий утверджує самопізнання, саморозуміння, самоосягання кожного, має причетність до індивідуальної та універсумної активності через внутрішній діалог, саморефлексію та дає змогу наповнити комунікативні стосунки ситуаціями багатозначеннєвого осягнення сенсу життя у плині компетентної взаємодії, стимулює само-розкриття й утверджує Его-інтеграцію особи» [11, с. 215].

Структурні аспекти міжособового спілкування взаємопов'язані із інформаційним та діловим різновидами обміну «як базовими компонентами комунікації» [5, с. 165]. Проблема названих обмінів традиційно розв'язувалася в концептуальних рамках визначення функціональної ролі спілкування. Крім того, В.П. Казміренко підкреслював, що ці обміни існують у системі комунікативних і взаємодіяльних зв'язків, оскільки опосередковують структурні комплекси відносин між партнерами. До того ж динаміка різноаспектних механізмів (кодування, декодування, координації, узгодження, ідентифікації, емпатії, рефлексії тощо) між різними групами осіб, які потребують допомоги, опосередкована ситуаційними психосоціальними особливостями перебігу вказаних обмінів. Сам же обмін здебільшого розглядається як універсальний засіб соціальної регуляції і розвитку, специфічними соціальними характеристиками котрого є: симетричність – несиметричність, еквівалентність – нееквівалентність, гарантованість – негарантованість [5, с. 167].

Отож обмін – це акт взаємодії між одним чи декількома суб'єктами, при якому кожен із них, дотримуючись певних правил, щось віддає й водночас щось отримує навзаєм. Саме через процеси обміну особа отримує конкретний, реально усвідомлюваний, результат (матеріальний чи ідеальний), тобто вигоду як продукт обміну і пов'язані з цим переживання задоволення (скажімо, уможливлення соціального захисту чи соціальної справедливості, свободи самовизначення чи самодіяння). Звідси закономірно, що процеси обміну, за В.П. Казміренком, постають засобом організаційної діяльності як компліментарний пошук рішень: взаємообмін знаннями, досвідом, спеціалізованою інформацією для кращого психосоціального порозуміння; взаємообмін діями чи засобами задля загального результату або

кінцевого отримання взаємної вигоди; узгодження цілей і засобів для досягнення надцінного продукту, що приносить не тільки взаємну вигоду, а й взаємовпливи на діяльність усієї організації (новації, креативні ідеї, винаходи та ін.) [5, с. 183]. Тут охоплюються принаймні два базові аспекти: а) процеси обміну діями між суб'єктами життєактивності (процесний аспект) і б) взаємообміни результатами (підсумковий аспект).

Загалом обмін є однією з умов стійкості зв'язків у системі соціальної взаємодії, оскільки його процеси: 1) взаємоузгоджують рольові очікування (експектації), уможливають «згоду» як умову розгортання взаємодії; 2) взаємокоординують позиції, наміри і цінності, забезпечують довіру як передумову стійкої співпраці або, навпаки – конкурентності, боротьби, конфлікту тощо, а також обґрунтовують те, що 3) зіставлення результатів обміну з позиціями партнерів забезпечує уявлення про вигоду і справедливість розподілу як засади задоволення партнером, діяльністю і т. ін. [Там само].

Відповідно до «чотирьох аспектів спілкування критерійно виокремимо чотири різновиди обміну. Відтак комунікативний компонент насичений інформаційним обміном, інтерактивний – діловим, перцептивний – смисловчинковим, спонтанно-інтуїтивний – самосенсовим» [11, с. 215]. Завдяки цим обмінам знімаються суперечності у процесі реалізації цілей і результатів, упорядковуються цикли відносин, зв'язків, намірів, здійснюється цілепокладання поведінки, культурний розвиток й організація взаємозбагачення та співдії між соціальним працівником та клієнтами. Таке поєднання аспектів спілкування і різновидів обміну та їх алгоритмічне застосування у життєдіяльності постає інструментом створення гармонізованої системи координації стосунків, виникнення механізмів пізнавальної, нормативно-регуляційної, ціннісно-естетичної і духовної роботи ритмоциклів взаємодіяння, що й інтегрує етапи і рівні організованості різних груп надання адресної допомоги і здійснення обопільних екзистенційних впливів.

Різновиди обміну у взаємозв'язку з аспектами спілкування поперемінно регулюють переважання комунікативних, інтерактивних, перцептивних і спонтанно-інтуїтивних символів під час конкретної СПР. На думку В.П. Казміренка, завдяки інформаційному і діловому обмінам розвиваються складні комунікативні структури і комплекси взаємодій, формуються значення і символи, а відтак виникає «символічна комунікація» [5, с. 194]. Загалом під

символом здебільшого науковці розуміють деякий об'єкт, образ дії чи слово. На нашу думку, символами постають формовиявлення знань, умінь, компетентностей соціального працівника, його нормативно-ціннісна взаємодія. Їх задіяння дає змогу кожному набувати відповідного культурного досвіду, тобто інтенсивно соціалізуватися чи ресоціалізуватися.

Загалом в *інформаційному обміні* знаходять відображення зміст соціально-психологічної роботи, особливості формування ставлень до неї, специфіка координування спільної суб'єктної активності між соціпрацівником і клієнтом. Важливою метою такого обміну є налагодження системи зворотних зв'язків між різними категоріями населення, які потребують допомоги. Крім того, «він створює умови для розвитку процесів осмислення, кодування, декодування тощо, виникає явище ідентифікації, де наміри учасників взаємодії щодо поетапної технологічної процедури надання допомоги уподібнюються між ними. *Діловий обмін* – це систематизований комплекс дій і взаємодій, котрий здійснюється через практичне нормонаслідування. Останнє пов'язане з взаємобміном результатами чи діями соціальних досягнень та стимулює розгортання процесів спільного домагання єдиної організаційної мети. Водночас така діяльність організує соціальні ролі (дослідника, проектувальника, співрозмовника, критика та ін.) й позиції соціпрацівника і клієнта, котрі створюють умови для привласнення нормативів поведінки, і водночас формує соціальні ідентичності» [12, с. 150]. Останні дають змогу кожному самовизначитися й адаптуватися в повсякдення.

«*Смисловчинковий обмін* (уведено в науковий обіг О.Є. Фурман у 2005 році [7; 8, с. 48; 9]) сприяє формуванню цілісної організаційної картини взаємин, це – комплекс вартісно-світоглядних смислових та учинкових взаємобмінів, котрий спонукає особу до певного розкриття, творення себе і виконує функцію цілепокладання. Крім того, такого виду обмін активізує процеси виникнення індивідуальної ідентичності й Его-ідентичності (його власний світогляд, переживання, уявлення), які дають змогу сформуванню риси людської унікальності, розкрити та самоототожити власне Я із продуктами діяльності й творчості» [11, с. 213-214].

Утім «*найвищий рівень обміну – самосенсовий* (уведено О.Є. Фурман у 2005 році) – спричиняє в учасників взаємодії переживання психодуховних станів внутрішньої свободи, сенсу життя, гармонії тощо. Також як індивідуальне психосмісловне утворення

зумовлює виникнення Его-інтеграції як процесу позитивного самопізнання, самоприйняття, об'єднання усіх своїх Я (минулих, теперішніх, майбутніх) у системно-функціональну цілісність» [11, с. 214-215].

Власне чотири аспекти спілкування як різновиди обміну в кватерному поєднанні вперше запропоновані психологічній науці в теорії інноваційно-психологічного клімату (ТПК) О.Є. Фурман [11; 12]. ТПК сконцентрована у відомій методологічній план-карті його багатопараметричного дослідження (створення якої датується 2005 роком), що поєднує [11, с. 27]: а) *соціально-психологічний вплив* та його класи (пізнавально-суб'єктний вплив, нормативно-особистісний взаємовплив, ціннісно-індивідуальнісний самовплив, духовно-універсумне самотворення, котре співпадає із надвпливом) [10]; б) *полімотивацію* та сфери умов її розгортання (пізнавальна, практико зорієнтована, ментальна, мотивація самовдосконалення) як форму активізації освітньої діяльності; в) *освітнє спілкування та його аспекти* (комунікативний, інтерактивний, перцептивний, спонтанно-інтуїтивний) як *інформаційний, діловий, смисловчинковий і самосенсовий різновиди обміну* [9, с. 73, 80]; г) *позитивно-гармонійну Я-концепцію особистості* та її чотири компоненти: ментально-когнітивний (Я-образ), емоційно-оцінковий (Я-ставлення), вчинково-креативний (Я-вчинок) та спонтанно-духовний (Я-духовне) [12, с. 239 – 300], а не *глобальну Я-концепцію* англійського дослідника Р. Бернса, що охоплює три складові: когнітивну (Я-образ), емоційно-оцінкову (Я-ставлення) й поведінкову (Я-поведінка).

Кожен параметр ТПК має своє функціональне призначення. Зокрема, «а) вплив забезпечує перебіг процесу активізації («перехід із недіяльного стану в діяльний; посилення діяльного стану» [1, с.19]) та спричинює становлення образів суб'єктивної реальності (людина як суб'єкт, особистість, індивідуальність та універсум життєдіяльності (за концепцією В.І. Слободчикова)); б) *полімотивація* сприяє активізації («робити кого-, що-небудь діяльнішим, активнішим» [1, с. 19]) освітньої діяльності та суб'єктного довкілля; в) *спілкування* стимулює процес *актуалізації* («робити, ставати актуальним, актуальнішим» [1, с. 19]) освітніх учинкових дій у конкретному часопросторі ділових взаємин; г) *Я-концепція* як центральне утворення самосвідомості є джерелом *самоактуалізації*» [8, с. 48].

Неабиякі проблеми у сучасній СПР пов'язані саме з недостатнім рівнем володіння, або

відсутністю у соціопрацівників знань, навичок, компетентностей (здатностей) ефективної організації процесів ділового спілкування, взаємодії та «співучасті», умінь професійно спрямовувати їх залежно від індивідуальних характеристик та потреб клієнтів [3; 4; 17]. Вище зазначалося, що під час спілкування виникають впливи на осіб завдяки задіянню його різних аспектів. У зв'язку з цим аналіз основних стратегій власне психологічного впливу дає змогу виділити певні принципи продуктивної організації у стосунках соціального працівника і клієнтів та визначити психосоціальну ефективність установок і настановлень на широке застосування їх у масовій повсякденній практиці під час реалізації різноаспектних міжособистих стосунків.

Відомо, що у психології обґрунтовуються декілька стратегій впливу на людину за основним критерієм – ставленням до співрозмовника як суб'єкта чи об'єкта діяння. Однією з найвідоміших є типологія, запропонована Г.О. Ковальовим, який досліджує три основні стратегії соціального впливу – імперативну, маніпулятивну, розвивальну. Перші дві активно реалізують здебільшого інформаційний підхід і монологічний стиль взаємин. Остання (розвивальна) стратегія суголосна з гуманістичним підходом і діалогічним стилем взаємостосунків [10, с. 121].

Імперативна стратегія відповідає «об'єктній», або «реактивній» парадигмі впливу у психології, згідно з якою психіка і людина загалом розглядаються як пасивні об'єкти діяння зовнішніх умов та як їхній продукт. Особа у такій системі відносин не сприймається як самобутня, гуманна особистість, котра здатна до творчого пошуку та рефлексії. Її роль зводиться до виконання вказівок інших, розв'язування пропонованих задач і завдань, що нав'язані соціумом. Тому тут організатор впливу поводить себе як єдиний повноправний суб'єкт і носій інформації, дає вказівки та потрібні, на його думку, настановлення й команди.

За окреслених умов можливості осіб щодо здійснення самостійного вибору вчинків та рішень обмежені. Проте у реальному соціокультурному просторі, у сфері міжособистісних ділових відносин, а також безпосередньо під час СПР, мета якої – це допомога, співпраця, порозуміння, розкриття і розвиток психологічних потенціалів, ця стратегія неприпустима. Тут використання імперативних впливів, які здійснюються без урахування актуальних психоемоційних станів і персональних відношень іншого, умов міжособистісної комунікації,

спричиняє найчастіше негативні психологічні наслідки. Відтак дана парадигма обстоює імперативну стратегію, основні функції якої зосереджуються на контролі поведінки та установок людини, їх підкріпленні і спрямуванні у те чи інше русло, хоча реалізація зазначеної стратегії ефективною буває найчастіше там, де особистість через обставини має обмежені можливості здійснювати самостійний вибір учинків, одноосібно приймати рішення. В суспільній практиці це доречно за екстремальних умов, коли потрібно вдаватися до оперативних і важливих заходів у ситуації дефіциту часу, всеможливих ризиків і небезпек.

Зрозуміло, що діяльність працівників соціальних служб не суголосна підходу стосовно осіб, котрі потребують різної допомоги, як до «пасивного реактора» (метафоричною мовою), що обстоюється об'єктною парадигмою та імперативною стратегією психологічного впливу. Тому західна когнітивна психологія запропонувала інший – «суб'єктний» або «акціональний» підхід, що утверджує певну активність і вибірковість у процесі відображення зовнішніх впливів. Але зазначена парадигма діє у феноменальному полі маніпулятивної стратегії впливу, що почасти може призвести також до негативних наслідків, не дивлячись на визнання активності та індивідуального вибору особи на шляху психічного відображення та регулювання, що проголошуються у межах даного підходу. Адже при використанні конкретних методів впливу особистість насправді залишається об'єктом зовнішніх впливів і психологічної маніпуляції. Тому імперативну і маніпулятивну стратегії психологічного впливу виправдано звести як підтипи одновимірного, об'єктно-монологічного, погляду на психодуховний світ людини, де їй відводиться пасивна роль, а її унікальна сутність знецінюється.

Водночас така позиція досить розповсюджена у традиційній освітній практиці, а тому на допомогу і психокорекцію задіявалися психологи, соціальні педагоги. В даному випадку вихованець (можливо із найкращих намірів) усе ж прирівнювався до певного еталону «хорошиста», найчастіше за допомогою методичних прийомів «усеомогутнього» і «всезнаючого» педагога-учителя. Сам нащадок був позбавлений права на самостійність чи ініціативу у баченні навчальної ситуації і прийнятті будь-яких суб'єктивних рішень. Проте традиційна педагогічна практика не визнає, що він є об'єктом і продуктом постійного та цілеспрямованого психологічного

маніпулювання і тиску, а також те, що можливості цього маніпулювання практично безмежні. Така неусвідомлена організація соціально-педагогічного впливу негативно позначалася і нині позначається на характері психологічного становлення і соціального функціонування особистості, сприяла формуванню конформних й суспільно узалежнених індивідів.

Утім песимістичному одновимірному підходові до людини у психології протиставляється оптимістична традиція гуманістичної психології (Г. Балл, А. Маслоу, К. Роджерс, Е. Фромм). Вона ґрунтується на вірі у конструктивне, активне, творче, начало людської природи, на його одвічній моральності та доброті, альтруїстичній і колективістській спрямованості, які створюють благодатні передумови спільного існування та виживання людей. Основним тут є визнання неповторності та унікальності психічної організації кожної окремої особистості, віра у її позитивне і творче ество, конструктивну соціальну спрямованість. На відміну від об'єктивного підходу до людини, даний напрям слушно умовно визначити як *особистісний, або інтерсуб'єктний, підхід*.

Стратегією впливу, яка релевантна для даного суб'єкт-суб'єктного підходу, є *розвивальна*. На протигагу від реактивної чи акціо-нальної парадигми, *діалогічна* спирається на визнання повноцінності та принципової рівноправності партнерів-співрозмовників, хоч як би вони різнилися за віком, соціальним статусом, рівнем наукових знань і вітакультурного досвіду. Основна психологічна умова реалізації такої стратегії впливу – діалог, діалогічні взаємостосунки, психокомунікативна паритетність. Важливо, щоб співбесідники були внутрішньо відкриті, психологічно налаштовані на актуальні душевні стани один одного, довіряли та щиро висловлювалися про предмет обговорення. Під час гуманно зорієнтованого діалогічного спілкування дві особи організують певний спільний соціально-психологічний простір, створюють єдине емоційне співбуття, у якому вплив у його власне об'єктному, суто монологічному, контексті припиняє своє існування, даючи місце психоемоційній єдності суб'єктів, у котрій розгортається конструктивний процес взаєморозкриття і взаєморозвитку. Діалог як живильне та відповідальне екзистенціювання адекватний суб'єкт-суб'єктному характеру самої людської природи, тому він найбільш релевантний для організації продуктивних і розвивальних контактів у системі «соціальний працівник – клієнт». До того ж

діалог особистісно-сміслового рівня міжперсонального контактування – це провідний метод й одночасно інструмент під час ефективно здійснюваної СПР.

Особливістю діалогічної взаємодії є те, що соціальний працівник та особа, котра потребує допомоги, вступають між собою у соціально-ділові та продуктивні взаємини задля організованого входження у ситуацію конкретного вчинкового вирішення проблеми, себто її вивчення, постановки, розв'язання, рефлексивного здолання [3; 4]. Такий вид контактування забезпечує й особистісний розвиток співрозмовників, оскільки створює сприятливі психосоціальні умови для реалізації й здобуття нового досвіду між ними. Адже успіх та ефективність діяльності соціального працівника визначається не тільки глибиною його теоретичної підготовки та знаннєвої компетентності, а й водночас професійною мудрістю й особистісними властивостями [17]. Діалог також визначає психосоціальний зміст розвивальної стратегії впливу, є першопричиною організації довірливих стосунків між людьми.

Соціально-психологічний зміст діалогу, утримуючи багатокомпонентну структуру спілкування між суб'єктами, розгортається у ситуаціях когнітивного пізнання, сприймання, розуміння та особистісного прийняття один одного, позитивного самісного ставлення між ними і «відкритої» поведінки й учинкових дій стосовно проблемно-комунікативної ситуації. Центральною ланкою цієї психофункціональної структури такого гуманного спілкування є система суб'єктних ставлень, відносин, діянь і паритетні міжособистісні стосунки. В екзистенційних координатах таких стосунків виникає насамперед довіра, відповідальність між особами як партнерами по спілкуванню. Вони ґрунтуються на внутрішньому прийнятті ними ситуації і на пошуку адекватного способу виходу із неї, де зберігається особистісна неповторність кожного із суб'єктів життєдіяння. Взаємини такого розвивального рівня розкривають психологічно оптимальний соціокультурний простір організації контактів, до якого прагнуть учасники та який, за адекватної репрезентації і внутрішнього прийняття, призводить до автентичного взаємопізнання, обопільного емпатійного проникнення, особистісного взаємозбагачення співрозмовників. Такі особистісні стосунки повною мірою відповідають канонічним принципам і нормативам професійної діяльності соціальних служб у справі допомоги населенню.

На терені вітчизняної теоретичної психології виникла і сформувалася ще одна відмінна від трьох вищезазначених (реактивної, акціоноальної, діалогічної) парадигма психологічного впливу – *вітакультурна* (обґрунтована й запропонована у 2001 році А.В. Фурманом [2]). Вона змістовно описана і проаналізована в науковому проєкті інноваційної системи модульно-розвивального навчання [13] і теорії освітньої діяльності [16]. Її суть полягає в добуванні, осмисленні, нормуванні, збагаченні і поширенні учасниками безперервної розвивальної взаємодії кращого етнонаціонального досвіду. Метою і результатом такого спрямованого психологічного впливу є культурне вдосконалення, або позитивна зміна, як актуального соціуму, так і самої людини. При цьому до основних розвиткових форм активності належать інтелектуальна, соціальна, вартісна і духовна творчість, а до базових соціально-психологічних механізмів – творення істинного знання, корисних предметів, добрих взаємин, духовних продуктів мислевчинення (за А.В. Фурманом).

Загалом Т.С. Кун розуміє під парадигмою визнані всіма науковими досягнення, що протягом певного часу дають дослідникам модель постановки проблем та способи їх розв'язку. Тому очевидно, що не існує незалежних від парадигми фактів, і не останні характеризують теорію, а саме теорія та її тезаурус визначають, які саме факти будуть піддані осмисленню та інтерпретації. «Парадигма як універсальний конструкт сучасної філософської науки повно характеризує як історико-культурне підґрунтя будь-яких серйозних теоретичних пошукувань, так і нормативно-світоглядний та соціально-психологічний контексти організації конкретної науково-дослідної роботи» [16, с. 21].

В контексті поданих засадничих орієнтацій цілком природно, що оптимальною *стратегією психологічного впливу* в цьому разі є *модульно-розвивальна* (за А.В. Фурманом). Остання ґрунтується на проблемно-діалогічних та вітакультурних формах взаємостосунків. За умов її впровадження роль центральної ланки відіграє розвитково *безперервна* соціально-психологічна *взаємодія*, переважання творчої пошукової активності, мисленнєвого моделювання життєвих ситуацій, стратегій морального вибору, нормвідтворення і смислотворення. Модульно-розвивальна стратегія, орієнтується на *культуротворчу діяльність*, за якої суб'єктна, особистісна, індивідуальнісна та універсумна різновиди активності є поперемінно визначальними в налагодженні взаємин і де її

сутнісною характеристикою утверджується розвиткова полідіалогічність, котра, безперечно, має вирішальне значення у системі СПР. Окрім того, зазначена стратегія дає змогу регулювати розвиток бажань і мотиваційних рис, а відтак пробуджує внутрішнє прагнення кожного здобувати, переосмислювати, збагачувати і поширювати кращий етнонаціональний досвід та самовдосконалюватися і плекати свою позитивну Я-концепцію. Такий підхід позначається як культурно-психологічний (керується вітакультурною парадигмою і модульно-розвивальною стратегією), де людина реалізує себе як духовна особа і творець соціокультури, актуальних взаємин і самої себе, на відміну від третьої, діалогічної, парадигми та розвивальної стратегії впливу, що зреалізовує особистісний чи інтресуб'єктний підхід до інтерпретації людського життя, де особистість визначається як продукт і результат спілкування з іншими.

У підсумку нижче наочно подамо проаналізовані чотири аспекти спілкування, різновиди обміну, стратегії та парадигми впливу у вигляді *рисунка*.

Отже, специфіка СПР у системі «соцпрацівник – клієнт» дає змогу виділити основні психосоціальні функції аспектів спілкування та впливу у суголоссі стратегій та парадигм, а саме:

1) *соціально-психологічного відображення*: спілкування, а відтак і вплив, виникають як результат і форма свідомого відголосу особливостей затребуваної ділової взаємодії, де відбувається не тільки обмін інформацією, діями, нормативами, знаннями законодавчих актів, а й здійснюється процес спільної діяльності та мислевчинення;

2) *пізнавальна*: у процесі спільної, діалогічної, пізнавальної та проблемно-пошукової активності учасники взаємодії оволодівають системою знань, умінь, компетентностей, перевіряють їх на істинність, опановують певні соціальні норми та обстоюють здобуті світоглядні цінності;

3) *контактна*: її мета – встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передачі повідомлення та підтримання взаємозв'язку в формі постійної обопільної зорієнтованості на міжособисті відносини;

4) *спонукальна*: з її допомогою соцпрацівник стимулює пізнавально-пошукову, світоглядну, рефлексивно-мисленнєву активність свою та клієнта, спрямовує і вмотивує його до виконання того чи іншого виду роботи;

5) *координаційно-полімотиваційна*: взаємозгоджує та зорієтовує основні дії під час

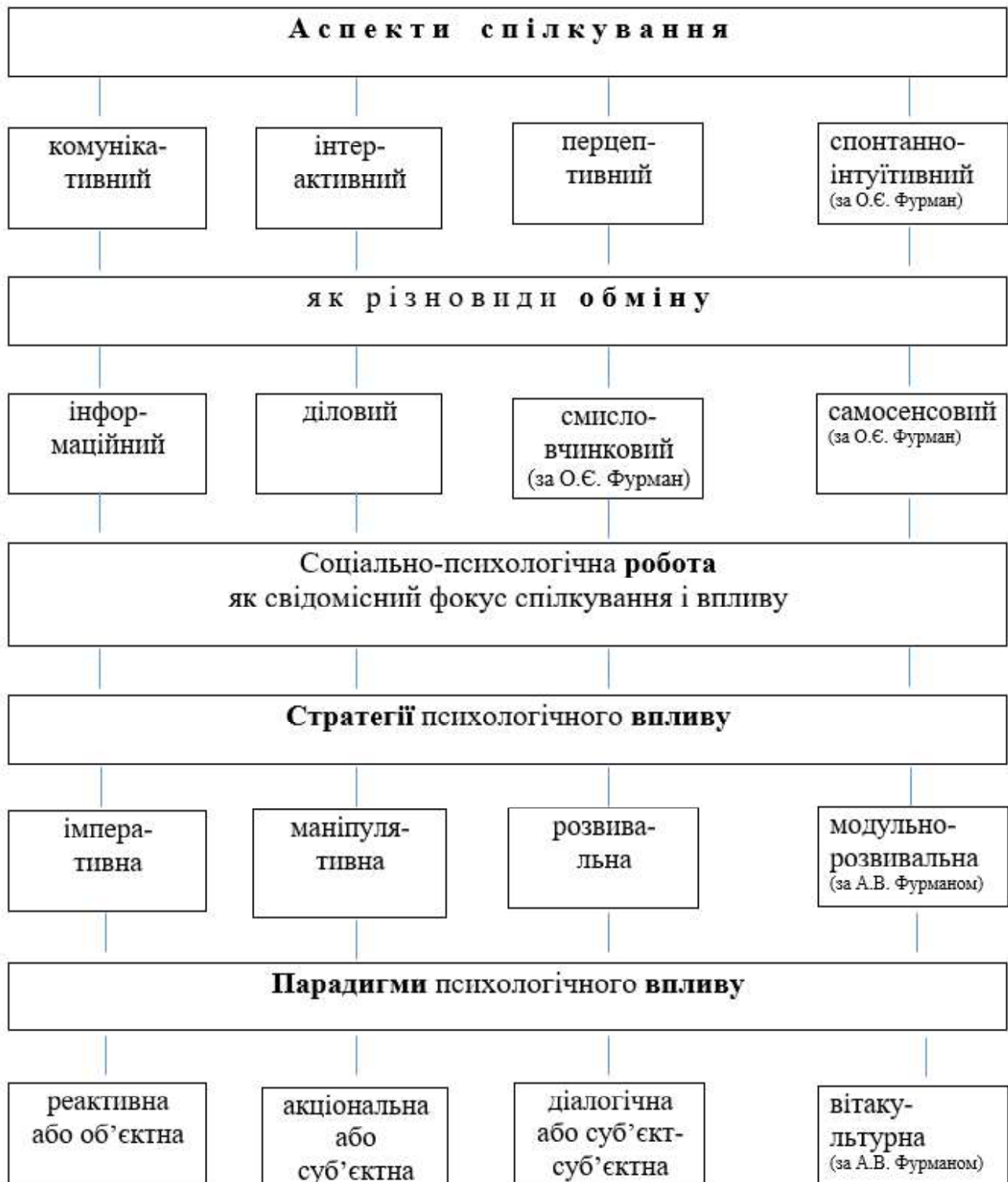


Рис.

Феномени спілкування і впливу як інструменти соціально-психологічної роботи
(авторка О.Є. Фурман, створено 10.10.2022 р., друкується вперше)

організації спільної діяльності співбесідників і сприяє розширенню інтенційного горизонту його свідомості, домагаючись зміни поведінки, психодуховного стану, намагань, думок, рішень, потреб, активності, бажань, установок, почуттєвих ритмів тощо;

6) *чуттєво-емоційна*: виникнення потрібних емоційних переживань і душевних станів, які сприяють налаштованості на позитивне сприйняття інформації, знань, їх задіяння у конкретній справі й активне використання у формі вмінь, навичок, компетентностей (так створюється емоційно теплий, довірливий мікроклімат взаємостосунків);

7) *ціннісно-особистісна*: усвідомлення і фіксування учасниками свого місця у системі рольових, статусних, ділових і міжособистісних зв'язків, у межах яких діє суб'єкт впливу та спілкування, обстоюючи певні цінності і ціннісні орієнтації;

8) *соціалізації-окультурення*: її основу становлять уміння ефективно діяти в інтересах сім'ї, групи, організації, доброзичливе, зацікавлене, терпляче і толерантне ставлення до інших; у рамках виконання цієї функції здійснюється процес входження особи до системи локалізованих суспільних відносин, формування її соціального досвіду, становлення і розвитку як цілісної особистості та індивідуальності (відповідної сукупності властивостей, рис-якостей, компетентностей, відтак і психокультурних норм поведінки, спілкування, діяльності, вчинення);

9) *самовиявлення-самореалізації*: зорієнтована на пошук і досягнення міжособистісного порозуміння, а також на адекватне сприйняття й розуміння несе осягнення змісту повідомлення, що характерно для особистостей прониклих, кмітливих, творчих, хоча внутрішня робота над собою в цьому напрямку сприяє духовному та культурному зростанню кожного, хто спроможний на інтелектуальні зусилля й самоорганізовану діяльність;

10) *соціального розуміння*: її розгортання здійснюється в актах вербальної комунікації, виявляючи мотиви, цілі, зміст адресованих співбесіднику відомостей, інформації, знань; ось чому досягнення порозуміння – це процес і результат духовно-практичного освоєння співдіячами дійсності, тобто адекватне сприйняття та розуміння партнерами один одного як особистостей та індивідуальностей;

11) *контрольовально-регулятивна*: у процесі спілкування здійснюється вплив на іншого з метою зміни чи збереження загальної актив-

ності, особливостей сприйняття, або актуалізації особистісних знань, норм, цінностей; використовується для взаємної особистої підтримки погодженості та організованості вчинкових дій затребуваної співдіяльності.

ВИСНОВКИ

Проведений теоретичний аналіз феномену міжособового спілкування і пов'язаного з ним явища впливу у соціально-психологічній роботі дає змогу зробити такі **висновки** та окреслити **перспективи подальших досліджень**.

1. Спілкування властиве всім вищим живим істотам. Проте тільки на рівні людини воно набуває найдосконаліших форм, утілюючись як усвідомлене й опосередковане внутрішніми умовами мовлення. Його природу характеризують такі аспекти: зміст, мета, засоби, соціально-психологічна продуктивність. Людина – істота соціальна, а тому її життя і розвиток неможливі без спілкування. Відтак спілкування – специфічна форма взаємодії особи з іншими суб'єктами як членами суспільства, саме воно психодуховно у змістовлює реальні соціальні стосунки і співдіяння між людьми. У будь-якому разі феномен спілкування переслідує мету розширення і закріплення конструктивних міжособових контактів, встановлення й розвитку інтерперсональних відносин, особистісного зростання контактуючих учасників; воно обслуговує суспільні потреби людей і є чинником, який сприяє розвитку найбільш дієвих і продуктивних форм соціального життя груп, колективів, організацій, націй, держав, людства в цілому.

2. Водночас спілкування і вплив являють собою багатосторонній і багатоканальний м е г а п р о ц е с установа і розвитку смислослабених контактів між учасниками соціальної взаємодії, котрі спричинені як зовнішньою соціальною ситуацією нормонаслідування і культуровідтворення, так і внутрішніми спонукками (потягами, потребами, мотивами, прагненнями та ін.) до спільної затребуваної діяльності.

3. Професійна діяльність соціального працівника зорієнтована на людей, які мають не вирішені проблеми, пов'язані з труднощами у здійсненні життєдіяльності, і які потребують допомоги. Така діяльність передбачає поєднання фахової компетентності й особливих духовних рис-якостей професіонала, наявність почуття високої моральної відповідальності, готовність бездоганно виконувати свій суспіль-

ний обов'язок. Майбутній соціальний працівник, навчаючись за модульно-розвивальними освітніми технологіями, виявляє підвищену увагу до свого внутрішнього світу, формує здатність до самопізнання, саморегуляції і самовдосконалення, спроможний чітко розрізняти в собі та в інших добре й погане, намагається свідомо й відповідально звільнитися від останнього. Діяльність такого працівника кваліфікаційно та етично регулюється державою й суспільством як спеціально організована і регламентована робота, котра зорієнтована на особистість, індивідуальність, на розкриття сутнісних сил конкретної людини, надання їй комплексної психосоціальної допомоги. У своїй роботі ефективний працівник плекає моральність, чітко розмежує якості добра й байдужості у стосунках із клієнтами. Тому він спирається як на загальнолюдську мораль, так і на принципи розвивального спілкування та діалогічного впливу, що вироблені професійним співтовариством.

4. Здатність до майстерного спілкування та впливу – першооснова професійної діяльності соціального працівника, його психокультурної грамотності і фахової компетентності. Це, власне кажучи, професійно-особистісний аспект роботи, який відображає складну систему соціально-психологічної взаємодії за умов налагодження паритетної співдіяльності працівника і клієнта. Здатність до ділового спілкування та впливу корелює з адекватним розумінням психосоціальної природи внутрішнього світу співрозмовника як особливого носія зовнішніх і внутрішніх умов міжособової взаємодії. Тому важливо те, як повно використовується потенціал діалогічного контактування, який передбачає взаємодію і порозуміння, покликаний реалізувати комунікативну функцію (зокрема інформаційний обмін), врахувавши особистісні установки, наміри, мету, характер, здібності кожного співрозмовника. Інтерактивний характер стосунків визначає загальну стратегію затребуваної співдіяльності, втілення якої залежить також і від глибини особистісного сприйняття суб'єктів один одного (здіяння феномену соціальної перцепції). Відтак спілкування та вплив – це осереддя СПР як багатоканальний інформаційно-діловий, смисловчинковий і самосенсовий мегапроцес, котрий відбуваються всередині даної соціальної взаємодії й сутнісно визначається гармонійним взаємодоповненням міжособистісних та соціально зорієнтованих контактів, висловлювань та обмінів.

5. Загалом спілкування і вплив є не лише конкретним біпроцесом обміну інформацією, взаємодіями, розуміннями та самісними ресурсами, а й атрибутивною формою перебігу пошукової активності пізнавального, регуляційного, ціннісно-естетичного та спонтанно-духовного змістів ситуаційних взаємин соціального працівника із різними клієнтами. Єдність базових компонентів чи сторін спілкування та стратегій і парадигм впливу не виключає можливості переважання окремого з них на тій чи іншій сходинці міжособистісної взаємодії, адже кожний аспект контактування та підхід впливу характеризується відмінним змістовим наповненням, різними психологічними механізмами та результатами, що й визначає його специфіку і місце у цілісній архітектоніці актуальної розвивальної взаємодії у системі СПР.

6. Аналіз явища спілкування та впливу як складних актів соціально-психологічного процесу показує, що їх конкретно-ситуативні форми і механізми здійснення характеризуються різноманітністю, динамічністю, відкритістю й одночасно визначальною, функціональною цілісністю. Вирізнити «дистильовані» їх взірці або моделі можна лише за умов повноцінного експерименту, передусім тоді, коли спеціально організується психокультурна взаємодія між кількома прошарками зацікавлених осіб (діалог, полеміка, дискусія, полілог). Крім того, щоб зрозуміти, як вони задіяні у ті чи інші психосоціальні процеси, чим реально збагачуються, треба дослідити, як конкретно розкриваються («працюють») окремі механізми спілкування й впливу в малих і великих, формальних і неформальних громадах, групах, себто у соціальних ситуаціях розгортання, функціонування, розвитку і згасання продуктивної, щонайперше професійної, діяльності.

7. Утім особливості функціонування спілкування у чотириаспектній координатній побудові – комунікативній, інтерактивній, перцептивній, спонтанно-інтуїтивній – у поєднанні із різновидами обміну та стратегіями і парадигмами впливу в професійній соціально-психологічній діяльності потребують логічного переходу від загальних характеристик цих розвивальних процесів до детального психологічного аналізу зовнішньо і внутрішньо ситуаційних. Іншими словами, до їхнього виокремлення в контексті безпосередньої життєактивності соціальних груп, діад, тріад, спільностей. Очевидно, що *зазначене коло питань потребує окремого наукового розгляду.*

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : ВТФ "Перун", 2003. 1440 с.
2. Вітакультурна методологія. До 25-річчя наукової школи професора А.В. Фурмана: колективна монографія. Тернопіль: ТНЕУ. 2019. 980 с.
3. Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Діалогічна взаємодія учасників освітнього процесу, як передумова та гарантія його ефективності. *Guarantees and protection of fundamental human rights as the integral element of integration of Ukraine on the EU: monografia zbiorowa*. Olsztyn (Polska) : Wydżiai Prawa i Administracji UWM w Olsztynie, 2019. S. 105 – 117.
4. Гірняк А.Н. Психологічні засади модульно-розвивальної взаємодії учасників освітнього процесу ЗВО: автореф. дис. ... д. психол. наук. спец. 19.00.07. Івано-Франківськ, 2021. 38 с.
5. Казмирєнко В. П. Социальная психология организаций : монография. Київ: МЗУУП, 1993. 384 с.
6. Методологія і психологія гуманітарного пізнання: До 25-річчя наукової школи професора А.В. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ. 2019. 998 с.
7. Фурман (Гуменюк) О. Методологічна модель інноваційно-психологічного клімату експериментальної школи модульно-розвивального типу. *Психологія і суспільство*. 2005. №4. С. 70–83.
8. Фурман (Гуменюк) О. Методологія пізнання освітнього вчинку в контексті інноваційно-психологічного клімату. *Психологія і суспільство*. 2012. №1. С. 47-81.
9. Фурман (Гуменюк) О. Освітнє спілкування як інформаційний, діловий, психосемантичний і самосенсовий різновиди обміну. *Психологія і суспільство*. 2005. №3. С. 78-99.
10. Фурман (Гуменюк) О. Є. Психологія впливу: монографія. Тернопіль: Економічна думка, 2003. 304 с.
11. Фурман О.Є. Психологічні параметри інноваційно-психологічного клімату загальноосвітнього закладу: дис. ... доктора психол. наук: 19.00.07. Одеса, 2015. 467 с.
12. Фурман (Гуменюк) О.Є. Теорія і методологія інноваційно-психологічного клімату загальноосвітнього закладу: монографія. Ялта-Тернопіль: Підручники і посібники. 2008. 340 с.
13. Фурман А.В. Модульно-розвивальне навчання: принципи, умови, забезпечення: монографія. Київ: Правда Ярославичів, 1997. 340 с.
14. Фурман А.В. Теоретична модель емпатійної взаємодії психолога з клієнтом. *Психологія і особистість*. 2022. №2. С. 9-40.
15. Фурман А.В. Теоретична модель особистісного прийняття людини людиною. *Психологія і суспільство*. 2020. №1. С. 56-77. DOI:<https://doi.org/10.35774/pis2020.01.056>.
16. Фурман А. Теорія освітньої діяльності як мета система. *Психологія і суспільство*. 2001. № 3. С. 105–144 ; 2002. № 3–4. С. 20–58.
17. Шафранський В.В. Інтерактивні технології навчання як інновації в навчально-виховному процесі. Мат-ли наук-практ. конф. «Маркетингові технології підприємств в сучасному науково-технічному середовищі». Тернопіль: ТНТУ, 2021. С. 46-47.

REFERENCES

1. Busel, V.T. (golov.red.) (2003). *Velykyy tлумachnyy slovnyk suchasnoyi ukrayinskoji movy* [Large explanatory dictionary of the modern Ukrainian language]. Kyiv; Irpin: "Perun", 1440 [in Ukrainian].
2. Furman, A. V. & Furman, O. I. & Shandruk, S. K. & Co (Eds.). (2019). *Vitakulturna metodolohiia: antolohiia. Do 25-richchia naukovi shkoly profesora A. V. Furmana* [Viticulturnal methodology: an anthology. To the 25th anniversary of professor A. V. Furman's Scientific School]. Ternopil: TNEU [in Ukrainian].
3. Hirniak, A. N., Hirniak, H. S. (2019). *Dialohichna*

vzaiemodiia uchasnykiv osvitnoho protsesu, yak peredumova ta harantiia yoho efektyvnosti [Dialogic interaction of participants in the educational process as a prerequisite and guarantee of its effectiveness]. *Guarantees and protection of fundamental human rights as the integral element of integration of Ukraine on the EU: Proceedings of the Conference*. (pp. 105-117). Olsztyn : Wydżiai Prawa i Administracji UWM w Olsztynie [in Polish].

4. Hirniak, A.N. (2021). *Psychological fundamentals of participants modular-developmental interaction process in the educational establishments: Thess for a doctors degree in Psychology*: 19.00.07. Ivano-Frankivsk.
5. Kazmyrenko V. P. (1993) *Sotsyalnaia psykholohiia orhanyzatsyi* [Social psychology of organization]. Kyiv: MAUP, 384 [In Ukrainian].
6. Furman, A.V. & Furman, O.I. & Shandruk, S.K. & Co (2019). *Metodolohiia i psykholohiia humanitarnoho piznannia. Do 25-richchia naukovi shkoly profesora A. V. Furmana* [Methodology and psychology of humanitarian cognition. To the 25th anniversary of professor A. V. Furman's scientific school]. Ternopil: TNEU [in Ukrainian].
7. Furman (Humeniuk), O. Ye. (2005). *Metodolohichna model innovatsiino-psykholohichnoho klimatu* [Methodological model of innovation and psychological climate]. *Psykholohiia i suspilstvo – Psychology and society*, 4, 70-83 [in Ukrainian].
8. Furman (Gumenyuk), O.I. (2012). *Metodolohiia piznannia osvitnoho vchynku v konteksti innovatsiino-psykholohichnoho klimatu*. [Methodology cognition of educational act in the context innovation and psychological climate]. *Psychologia i suspilstvo – Psychology and society*, 1, 47-48 [in Ukrainian].
9. Furman (Humeniuk), O. Ye. (2005). *Osvitnie spilkuвання yak informatsiinyi, dilovyi, psykhosmyslovyi i samosensovyi riznovydy obminu* [Educational communication as informational, business, psychosemantic and self-meaning varieties of exchange]. *Psychologia i suspilstvo – Psychology and society*, 3, 78-99 [in Ukrainian].
10. Furman, O.I. (2003). *Psykholohiia vplyvu* [Psychology of influence]. Ternopil: Ekonomichna dumka [in Ukrainian].
11. Furman, O.I. (2015). *Psychologichni parametry innovatsiino-psykholohichnoho klimatu zagalnoosvitnoho navchalnoho zakladu* : dis... doktora psykhol. nauk: 19.00.07 [Psychological parameters of the innovation-psychological climate of a comprehensive educational institution : dis... Doctor of Psychological Sciences: 19.00.07]. Odessa [in Ukrainian].
12. Furman (Humeniuk), O.I. (2008). *Teoriia i metodolohiia innovatsiino-psykholohichnoho klimatu zahalnoosvitnoho zakladu* [Theory and methodology of innovation-psychological climate of the general educational institution]. Yalta-Ternopil: Pidruchnyky i posibnyky [in Ukrainian].
13. Furman, A. V. (1997). *Modulno-rozvyvalne navchannia: pryntsyipy, umovy, zabezpechennia* [Modular and developmental learning: principles, conditions, support]. Kyiv: Pravda Yaroslavychiv [in Ukrainian].
14. Furman, A.V. (2014). *Teoretichna model empatiynoi vzayemodiyi psykholoha z klientom* [Theoretical model of the empathic interaction psychologist with a client]. *Psykholohiia i suspilstvo – Psychology and society*, 1, 56-77 [in Ukrainian].
15. Furman, A.V. (2020). *Teoretichna model osobystisnoho pryynyattia lyudyny lyudynoyu* [Theoretical model of the personal acceptance man man]. *Psykholohiia i osobystist – Psychology and personality*, 2, 9-46 [in Ukrainian].
16. Furman A. (2001, 2002) *Teoriia osvitynoi dialnosti yak meta sistema* [Theory of educational activity as a metasystem]. *Psykholohiia i suspilstvo – Psychology and society*, 3, 105-104; 3-4, 20-58 [in Ukrainian].
17. Shafranskiy V.V. (2021) *Interaktyvni tekhnolohii navchannia yak innovatsii v navchalno-vykhovnomu protsesi* [Interactive learning technologies as innovations in educational process]: mat. ct.-pr. konf. Ternopil, 46-47.

АНОТАЦІЯ

ФУРМАН Оксана Євстахіївна, ШАФРАНСЬКИЙ Володимир Васильович, ГІРНЯК Галина Степанівна.

Міжособове спілкування і вплив як осереддя та інструмент соціально-психологічної роботи.

У статті вивчено проблематику феноменів спілкування та впливу у системі соціально-психологічної роботи (СПР), де вона – важливий інструмент врегулювання правозахисних, фінансово-матеріальних, соціально-медичних, прогнозувальних, реабілітаційних, корекційних, консультативних тощо запитів і потреб народонаселення України; доведено, що успішність та продуктивність СПР залежать від етики та ефективності спілкування і впливу фахівця соціально-психологічної сфери, його професійних дій і вчинків, особливо під час широкомасштабної війни українського народу; обґрунтовано СПР як багаторольовий вид діяльності, що сутнісно спрямований на соціально і психологічно незахищені верстви населення країни; описано атрибутивні ознаки СПР, а саме пізнання, розуміння та утілення у систему життєдіяльності «людина – людина» динамічної структури спілкування (комунікативний, інтерактивний, перцептивний, спонтанно-інтуїтивний) як різновидів обміну (інформаційний, діловий, смисловчинковий, самосенсовий); охарактеризовано комунікативний компонент контактування у взаємодії «соціального працівника – клієнта» як інформаційно-смисловий аспект взаємодії, інтерактивний – як діяльний, перцептивний – як цикл пізнання і сприйняття іншого, спонтанно-інтуїтивний – як саморефлексивний, самоосягальний перебіг власних процесів; водночас доведено, що різновиди обміну забезпечують взаємоузгодження рольових очікувань, уможливають згоду як умову розгортання продуктивної взаємодії, а також координують позиції, наміри, цінності, забезпечують довіру як умову стійкості взаємостосунків чи, навпаки, їх конкурентоспроможність, боротьбу, упорядковують цикли стосунків, зв'язків, намірів, здійснюють цілепокладання діяльності, культурний розвиток, самоотожднюють власне Я із продуктами творчості, зумовлюють виникнення Его-інтеграції людини як процесу об'єднання усіх своїх Я (минулих, теперішніх, майбутніх, одвічних) у системно-функціональну цілісність; підкреслено, що чотири аспекти спілкування як різновиди обміну є одним із п'яти базових параметрів теорії інноваційно-психологічного клімату (за О.Є. Фурман); узмістовлено стратегії (імперативну, маніпулятивну, розвивальну, модульно-розвивальну) та парадигми психологічного впливу (реактивну або об'єктну, акціональну або суб'єктну, діалогічну або суб'єкт-суб'єктну, вітакультурну), що дають змогу виокремити принципи та закономірності продуктивної організації у стосунках соціальних працівників і клієнтів та визначити ефективність психосоціальних установок і настановлень у практиці соціально-психологічної роботи.

Ключові слова: спілкування, вплив, соціально-психологічна робота; комунікативний, інтерактивний, перцептивний, діяльний, спонтанно-інтуїтивний аспекти спілкування; інформаційний, діловий, смисловчинковий, самосенсовий різновиди обміну; стратегії соціально-психологічного впливу – імперативна, маніпулятивна, розвивальна, модульно-розвивальна; парадигми соціально-психологічного впливу – реактивна або об'єктна, акціональна або суб'єктна, діалогічна або суб'єкт-суб'єктна, вітакультурна.

ANNOTATION

Oksana FURMAN, Volodymyr SHAFRANSKYI, Halyna HIRNYAK.

Interpersonal communication and impact as the core and tool of socio-psychological work.

The article examines the problems of the phenomena of communication and influence in the system of socio-psychological work (SPW), where it is an important tool for regulating rights protection, finance-material, socio-medical, predictive, rehabilitation, correctional, advisory, etc. requests and needs of the Ukraine's population; it has been proven that the success and productivity of SPW depend on the ethics and effectiveness of communication and the influence of a specialist in the socio-psychological sphere, his professional actions and deeds, especially during the large-scale war of the Ukrainian people; SPW is substantiated as a multi-role type of activity, essentially aimed at socially and psychologically vulnerable sections of the country's population; the attributive signs of SPW are described, namely, cognition, understanding, and implementation into the life activity system "human human" the dynamic structure of communication (communicative, interactive, perceptive, spontaneous-intuitive) as types of exchange (informational, business, meaning-actional, self-meaning); the communicative component of contact in the "social worker client" interaction is characterized as an information-meaningful aspect of interaction, interactive as active, perceptive as a cycle of cognition and perceiving others, spontaneous-intuitive as a self-reflective, self-comprehensive course of one's own processes; at the same time, it has been proven that the varieties of exchange ensure the mutual coordination of role expectations, enable the consent as a condition for the productive interaction deployment, and also coordinate positions, intentions, values, ensure trust as a condition for the stability of relationships or, on the contrary, their competitiveness, struggle, organize the cycles of relations, connections, intentions, carry out goal-setting of activity, cultural development, self-identify the Self with the products of creativity, cause the emergence of the person's Ego-integration as a process of uniting all their Selves (past, present, future, eternal) into a system-functional integrity; it is underlined that the four aspects of communication as types of exchange are one of the five basic parameters of the innovation-psychological climate theory (according to O.Ye. Furman); it has been filled with the content the strategies (imperative, manipulative, developmental, modular-developmental) and paradigms of psychological influence (reactive or object, actional or subjective, dialogic or subject-subjective, vitacultural), which make it possible to single out principles and regularities of productive organization in the relationship between social workers and clients and to determine the effectiveness of psychosocial attitudes and guidelines in the practice of socio-psychological work.

Key words: communication, influence, socio-psychological work; communicative, interactive, perceptive, spontaneous-intuitive aspects of communication; informational, business, meaning-actional, self-meaning varieties of exchange; socio-psychological influence strategies imperative, manipulative, developmental, modular-developmental; paradigms of socio-psychological influence reactive or object, actional or subjective, dialogic or subject-subjective, vitacultural.

Рецензенти:

**д. психол. н., доц. Інеса ГУЛЯС,
д. психол. н., проф. Тетяна ЩЕРБАН.**

Надійшла до редакції 14.09.2022.

Підписана до друку 28.09.2022.

Бібліографічний опис для цитування:

Фурман О.Є., Шафранський В.В. Гірняк Г.С. Міжособове спілкування і вплив як осереддя та інструмент соціально-психологічної роботи. Психологія і суспільство. 2022. №2. С. 83–96.

DOI: <https://doi.org/10.35774/pis2022.02.083>