

2. Анохин П. К. Проблема принятия решения в психологии и физиологии / П. К. Анохин // Проблемы принятия решения. – М. : Наука, 1976. – С. 7–16.
3. Симонов П. В. Темперамент. Характер. Личность / П. В. Симонов, П. М. Ершов. – М. : Наука, 1984. – 160 с.
4. Краусс Р. Познание и общение / Р. Краусс // Познание и общение. – М. : Наука, 1988. – С. 81–94.
5. Найссер У. Познание и реальность. Смысл и принципы когнитивной психологии : пер. с англ. / У. Найссер. – М. : Прогресс, 1981. – 230 с.
6. Смирнов С. Д. Мир образов и образ мира / С. Д. Смирнов // Вестник Московского университета: Серия “Психология”. – 1981. – № 2. – С. 15–30.
7. Леонтьев А. Н. Психология образа / А. Н. Леонтьев // Вестник Московского университета. – 1979. – № 2. – С. 3–13.
8. Артемьева Е. Ю. Основы психологии субъективной семантики / Е. Ю. Артемьева. – М. : Наука, Смысл, 1999. – 350 с.
9. Выготский Л. С. Мышление и речь // Собрание сочинений : в 6 т. Т. 2. / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1983. – 504 с.
10. Тихомиров О. К. Психология мышления / О. К. Тихомиров. – М. : Изд-во Моск. гос. ун-та, 1984. – 270 с.
11. Давыдов В. В. Виды обобщения в обучении / В. В. Давыдов. – М. : Педагогика, 1972. – 423 с.
12. Кант И. Критика чистого разума / И. Кант. – М. : Эксмо, 2007. – 736 с.

© Жовтянська В. В.

МОДЕЛЬ ОРГАНІЗАЦІЇ СПІЛКУВАННЯ З АКТИВІЗАЦІЄЮ КОГНІТИВНИХ ПРОЦЕСІВ У ХОДІ ВИРІШЕННЯ ЗАВДАНЬ СПІЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

В. Ф. Нестеров, м. Київ

Представлено досвід конструювання моделі спілкування з активізацією когнітивних процесів у ході вирішення завдань спільної діяльності. Розглянуто складові моделі (ситуація діяльності і завдання спілкування, спосіб вирішення завдань у спілкуванні, дії організатора щодо вирішення завдань у спілкуванні), структурна і просторова схеми моделей організації спілкування. Наведено результати використання моделі когнітивно орієнтованого спілкування та приклади її застосування.

Ключові слова: модель організації спілкування, ситуація спільної діяльності, завдання спілкування, організатор спілкування, ставлення, точки зору, узгодження, підстави точок зору.

Представлен опыт конструирования модели общения с активизацией когнитивных процессов при выполнении задач совместной деятельности. Рассмотрены составные части модели (ситуация деятельности и задачи общения, способ решения задач в общении, действия

организатора по решению задач в общении), структурная и пространственная схемы модели организации общения. Приведены результаты использования модели когнитивно ориентированного общения и примеры ее применения.

Ключевые слова: модель организации общения, ситуация совместной деятельности, задачи общения, организатор общения, отношение, точки зрения, согласование, основания точек зрения.

The experience of designing a model of communication with activation of cognitive processes while executing tasks of joint activity is presented. Model components such as an activity situation, communication tasks, a way of solving the tasks in communication, the organizer actions regarding the task solving in communication, the structural and spatial scheme of organization models of communication are represented. The results of using the model of the cognitive focused communication and examples of its application are presented.

Key words: a situation of joint activity, a communication task, an organizer of communication, model of the organization of communication, relations, the points of view, coordination, the bases of the points of view.

Проблема. Аналіз будь-якої спільної діяльності (групового прийняття рішень, розроблення стратегій розвитку, проектування, практики ведення переговорів, розв'язання конфліктів і т. ін.) виявляє взаємний вплив діяльнісних процесів, процесів спілкування-комунікації з приводу діяльності та когнітивних процесів.

Деякі закономірності такої взаємозалежності дослідив свого часу видатний російський учений Г. П. Щедровицький – так було обґрунтовано онтологічну схему розумової діяльності (РД), яка була створена та апробована в організаційно-діяльнісних іграх (ОДІ) [1; 2]. Схема РД і сьогодні є актуальною як засіб, котрий дає змогу визначити функціональне місце спілкування в структурі РД і простежити його зв'язки з процесами рефлексії, розуміння, “чистого” мислення та мислєдіяльності. Інший російський дослідник В. В. Знаков показав взаємозалежність процесів спілкування і мислення через феномен міжособистісного розуміння та сформулював основні умови, за яких воно стає можливим у процесі спільної діяльності [3]. Разом з тим спілкування в спільній діяльності не можна розглядати поза проявами ставлення її учасників одне до одного та до об'єкта перетворень. Від характеру відносин між партнерами діяльності значною мірою залежать успішність та ефективність виконуваної ними роботи. Велику увагу приділяв цим питанням В. М. Мясіщев [4].

Як бачимо, взаємодія людей у спільній діяльності пов'язана щонайменше із двома аспектами – організаційно-діяльнісним і соціально-психологічним. Дослідження взаємодії в організаційно-діяльнісному

аспекті може бути здійснено шляхом аналізу дій учасників спільної діяльності, а взаємодії в соціально-психологічному аспекті – аналізу міжособистісних відносин людей та їхнього особистого ставлення до об'єкта праці.

Щоб спільні дії людей мали скоординований характер, потрібно узгодити належним чином мислення та уявлення кожного з учасників спільної діяльності щодо ситуації. Таке узгодження стає можливим завдяки спілкуванню. Саме потреба взаємопов'язаності думок щодо завдань діяльності і вимагає активізації когнітивних процесів під час спілкування. Ідеться про складні ситуації діяльності і взаємодії: проблемні, критичні, аварійні ситуації, ситуації конфлікту інтересів, комплексні науково-дослідницькі роботи, політичні протистояння тощо – тобто такі, де є складний об'єкт перетворень і кілька виконавців. Усе це потребує узгоджених, скоординованих спільних зусиль учасників, що може бути досягнуто за допомогою спеціально організованого спілкування [5–8]. Як засіб організації такого спілкування ми пропонуємо створену для цього відповідну модель.

Мета статті: викласти зміст моделі організації когнітивно орієнтованого спілкування під час вирішення завдань спільної діяльності.

Конструюючи модель, ми послуговуватимемося головним чином засобами, розробленими системно-діяльнісним підходом [1]. Одним із таких засобів є схема розумової діяльності (РД), другим – поняття про організаційно-діяльнісні ігри (ОДІ) [2]. Головними засадами представленого тут дослідження ми вважаємо тлумачення процесу діяльності як процесу реалізації комплексної РД, а також його “матеріальний” розподіл за окремими учасниками спільної діяльності і зумовлену цим проблему узгодження *загального* і *окремого* в груповій роботі; необхідність організації руху від індивідуальних точок зору до спільного бачення ситуації і навпаки; розуміння спілкування як простору, в якому стають можливими зв'язок між діяльністю і мисленням окремих учасників та їх узгодження. Отже, у нашій подальшій роботі більше уваги приділятиметься відображенню саме організаційно-діялісного аспекту спілкування. Бо, як справедливо зазначає М. П. Єрастов, “...явища спілкування настільки поширені і різноманітні, що поки ще нікому не вдалося їх скільки-небудь повно та всебічно схарактеризувати” [9, с. 57].

Складовими моделі спілкування, спрямованого на активізацію когнітивних процесів (далі – К-спілкування), є:

- ситуація діяльності і завдання (мета) К-спілкування;
- спосіб вирішення завдання у спілкуванні;
- дії організатора (технологія) щодо розв'язання завдання у спілкуванні;
- структурна схема моделі організації К-спілкування (рис. 1);

- просторова схема моделі організації К-спілкування (рис. 2);
 - результати К-спілкування;
 - приклади застосування моделі.
- Розгляньмо ці складові більш детально.

| | |
|--------------|---|
| Організатор* | простір узгоджених підстав точок зору і зворотне сходження до нижчих рівнів |
| Організатор* | рух до граничних підстав та їх узгодження |
| Організатор* | простір експлікації підстав <i>підстав</i> точок зору та їх узгодження |
| Організатор* | простір експлікації підстав точок зору та їх узгодження |
| Організатор* | простір спілкування та експлікації точок зору та їх узгодження |
| | простір ситуації завдання і суб'єктів діяльності |

Примітка. Позначка * означає рефлексивну позицію.

Рис. 1. Структурна модель спілкування під час вирішення завдань спільної діяльності за умови активізації когнітивних складових

Ситуація діяльності і завдання (мета) К-спілкування. Коли йдеться про вирішення завдань спільної діяльності, то зазвичай ситуація виглядає таким чином: певна кількість учасників-суб'єктів намагається виконати яесь завдання спільними зусиллями, причому кожен з них має власне бачення ситуації, власну мету, власне розуміння своєї функціональної позиції і способів вирішення завдання. Якщо при цьому кожен учасник діятиме, не враховуючи думку партнерів, то це може призвести до конфліктів у найширшому розумінні та й узагалі поставити під загрозу саме вирішення завдання і досягнення спільної мети. *Завдання К-спілкування* полягає в тому, щоб створити, організувати таке середовище, де учасники змогли б узгодити свої погляди на ситуацію діяльності, скоординувати свої дії і відтак успішно вирішити спільне завдання.

Спосіб (шлях) вирішення завдання у спілкуванні. Як тільки з'явилися перші ознаки того, що між учасниками діяльності назріває конфлікт, слід негайно призупинити будь-які активні зусилля з їхнього боку, спрямовані на вирішення завдання. Слід зафіксувати неможливість досягнення спільної мети такими діями і перейти до обговорення ситуації, яка виникла, для попереднього вирішення завдання у мисленні-спілкуванні. Обговорення проблемної ситуації в групі має проходити під проводом організатора. Він може бути з числа учасників спільної діяльності чи бути запрошеним ззовні. Його функція полягає в організації процесів обговорення та керування ними.

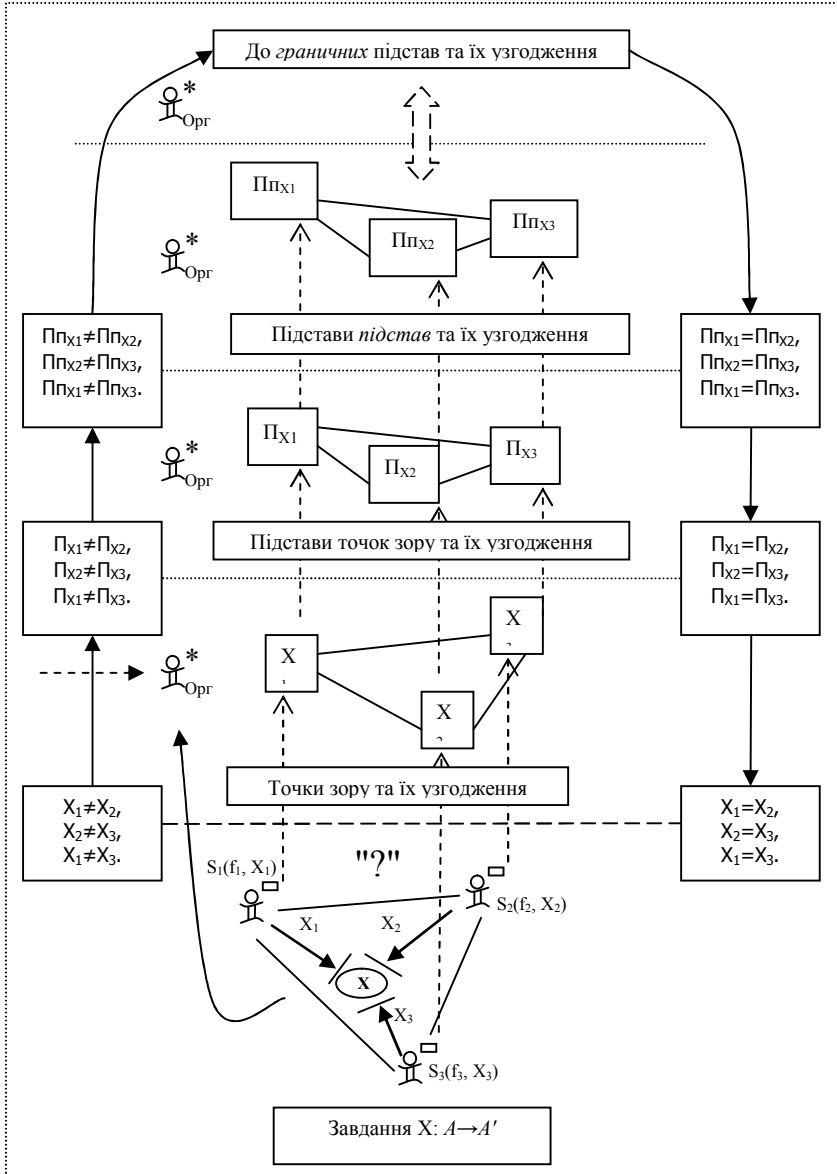


Рис. 2. Просторова модель спілкування під час вирішення завдань спільної діяльності за умови активізації когнітивних складових

Дії організатора (технологія) щодо розв'язання завдання у спілкуванні. Організатор повинен:

- допомогти кожному учасникові спілкування викласти свою точку зору для спільного обговорення;
- виявити і зафіксувати розбіжності між поглядами учасників;
- зробити спробу їх узгодити;
- у разі неможливості узгодити наявні розбіжності організувати представлення учасниками *підстав* своїх точок зору;
- зробити спробу узгодити підстави точок зору;
- коли не вдається узгодити підстави точок зору, організувати презентацію учасниками підстав *підстав* своїх точок зору;
- зробити спробу узгодити підстави *підстав* точок зору;
- не припиняти спроб узгодження, поки не буде знайдено такий простір, у якому може бути здійснено таке узгодження; узгодивши підстави на “найвищому рівні”, потрібно провести узгодження “нижчих рівнів” відповідно до “вищих”. Отже, модель містить такі елементи:

1. Простір ситуації завдання спільної діяльності X:

а) об'єкт, результат діяльності та функцію перетворення – A, A' і F відповідно;

б) суб'єкти діяльності $S_n(f_n, X_n^m)$, де n – кількість людей, f_n – індивідуальні функціонали суб'єктів, $X_n^m(\alpha, \beta, \gamma, \dots)$ – m-вимірний вектор (кортеж) компонентів, що відображають зміст суб'єктивних точок зору учасників-суб'єктів діяльності щодо завдання X, а параметри $\alpha, \beta, \gamma, \dots$ є параметрами взаємодії різної природи, такими як окремі уявлення про завдання діяльності, особистісні ставлення до партнерів, ставлення до об'єкта праці тощо. (У загальному випадку розглядаються умови їх попарної відмінності, наприклад, для випадку при $n=3$: $X_1 \neq X_2$, $X_2 \neq X_3$, $X_1 \neq X_3$). Зауважимо, що знаки “=”, “ \neq ” у межах цієї статті ми використовуємо у значенні узгодження або неузгодження.

в) знак “?” – спроба вирішити поставлене завдання спільними зусиллями, усвідомлення неможливості зробити це через різні точки зору на процес вирішення завдання і параметри образу результату спільної діяльності.

2. Поява організатора спілкування, який активізує когнітивні процеси і таким чином узгоджує точки зору суб'єктів діяльності та організовує простір для представлення (експлікації) учасниками спілкування своїх точок зору, їх узгодження.

3. Перехід взаємодії учасників спільної діяльності у простір спілкування та експлікації своїх точок зору.

4. У разі неможливості узгодження точок зору створення організатором простору для представлення учасниками спілкування підстав своїх точок зору та їх узгодження, потім – підстав *підстав* і спрямування К-спілкування у простір граничних підстав та їх узгодження.

5. Після створення учасниками спілкування простору, де їхні точки зору узгоджені, організатор керує зворотним “сходженням” до нижчих рівнів та їх узгодження, відповідно.

Результати К-спілкування:

1. Узгоджені точки зору суб'єктів щодо вирішення завдання спільної діяльності.
2. Більш точне самовизначення учасників-суб'єктів діяльності.
3. Виявлення загальної можливості вирішити завдання спільними зусиллями певної групи людей.
4. Уточнені функціонали дій учасників.
5. Уточнені індивідуальні плани дій щодо вирішення спільного завдання.

Приклади застосування моделі в різних ситуаціях:

1. Ситуація спільної діяльності: купівля-продаж речі (*X*) у магазині; учасники – покупець, продавець.

- Добрий день! Я хочу у Вас купити цю річ.
- Добрий день! Так-так, будь ласка, це наша остання модель – вдалил вибір!
- А що, хіба вона справді стільки коштує? Я бачу на вітрині зависоку ціну.
- Так, усе правильно. Проте прошу Вас зважити на те, що це остання модель і вона набагато краща за попередні...
- Усе це так, але це занадто дорого...
- Так, я з Вами згоден. Але зверніть увагу, що ця модель дуже надійна, і якщо більш дешева попередня модель швидко вийде з ладу, то від цієї Ви ще довгий час будете отримувати задоволення.
- Так, я цьому спочатку не надав значення. Але схоже, мені доведеться взяти кредит, а я не люблю бути комусь винним.
- Так, можливо, це справді неприємно, але все одно частка кредиту, сплачена зараз, буде меншою за ціну, яку Вам довелося б сплатити одноразово за більш дешеву модель.
- Мені треба все обміркувати.
- Звісно, поміркуйте. Та коли прийматимете рішення, спробуйте уявити, як Вам приємно буде користуватися цією річчю.
- Так-так, Ви маєте рацію...

2. Ситуація спільної діяльності: бесіда викладача іноземної мови з потенційним слухачем курсів

- Добрий день!
- Добрий день!
- Я хочу вивчати у Вас іноземну мову.
- Добре, у нас є багато курсів із застосуванням різних методик – за вітчизняними та іноземними підручниками. Нам спочатку потрібно провести тестування і з'ясувати Ваш рівень володіння іноземною мовою.
- Дякую, проте мене не задовольняють стандартні методики, які можна знайти у підручниках, тому що вони навчають мови “взагалі”, а мені потрібна мова для моїх особистісних цілей.
- Добре, ми розробимо для Вас індивідуальну програму, але це коштуватиме дорожче...
- Згоден, для мене важливим є кінцевий результат.
- Добре. З якою метою і в яких ситуаціях спілкування Вам знадобиться іноземна мова?
- Знання мови мені потрібне для вирішення завдань діяльності Х у спілкуванні з колегами.
- Зрозуміло. Як Ви собі уявляєте ситуації, в яких відбуватиметься спілкування, і знання яких слів, зворотів може Вам при цьому знадобитися?
- Я гадаю, це будуть ситуації ... (перераховує і описує).
- Добре. Тоді ми розробимо для Вас індивідуальну програму з урахуванням ситуацій спілкування та особливостей необхідного для цього словникового запасу.
- Дякую, до зустрічі на заняттях.

Висновки. Запропонована нами модель може бути використана для дослідження процесів когнітивної активізації у спілкуванні, з'ясування особливостей переходу від індивідуальних точок зору до спільного бачення ситуації, аналізу та побудови алгоритму дій керівника-організатора когнітивного спілкування та загальної організації таких дій. Подальші наші дослідження мають на меті конкретизацію процедур формування позиції організатора спілкування, розроблення методики організації когнітивно орієнтованого спілкування, представлення та узгодження точок зору його учасників, що має забезпечити ефективність та успішність вирішення складних завдань спільної діяльності.

Література

1. Щедровицкий Г. П. Схема мыследеятельности – системно-структурное строение, смысл и содержание. / Г. П. Щедровицкий // Избранные труды. – М. : Изд-во Школы культурной политики, 1995. – С. 281–298.
2. Щедровицкий Г. П. Организационно-деятельностная игра как новая форма организации и метод развития коллективной мыследеятельности / Г. П. Щедровицкий, С. И. Котельников // Избранные труды. – М. : Изд-во Школы культурной политики, 1995. – С. 197–227.

3. Знаков В. В. Основные условия межличностного понимания в совместной деятельности / В. В. Знаков // Вопросы психологии. – 1984. – № 1. – С. 138–141.
4. Мясищев В. Н. Психология отношений / В. Н. Мясищев. – М. : МОДЭК, 2003. – 400 с.
5. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-Пресс, 2001. – 376 с.
6. Генисаретский О. И. Деятельность проектирования / О. И. Генисаретский // Теоретические и методологические исследования в дизайне / О. И. Генисаретский. – М., 1990. – С. 114–133.
7. Леонтьев А. Н. Деятельность, сознание, личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1977. – 304 с.
8. Лурия А. Р. Язык и сознание / А. Р. Лурия ; под ред. Е. Д. Хомской. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1979. – 320 с.
9. Ерастов Н. П. Психология общения / Н. П. Ерастов. – Ярославль : Изд-во Ярослав. ун-та, 1979. – 96 с.

© Нестеров В. Ф.

ОСОБЛИВОСТІ КОГНІТИВНОГО ОПОСЕРЕДКУВАННЯ СУБ'ЄКТИВНИХ ТРУДНОЩІВ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ В ОПЕРАТОРІВ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

В. В. Омеляненко, м. Київ

Висвітлюється проблема когнітивного опосередкування комунікативних труднощів особистості. Досліджуються особливості репрезентації реальності й комунікативної поведінки в операторів контактних центрів залежно від типу суб'єктивно складних для них ситуацій міжособистісної взаємодії.

Ключові слова: когнітивна репрезентація реальності, суб'єктивні комунікативні труднощі, особистісні ставлення до дійсності, особистісна саморегуляція комунікативної діяльності.

Освещается проблема когнитивного опосредования коммуникативных трудностей личности. Исследуются особенности репрезентации реальности и коммуникативного поведения у операторов контактных центров в зависимости от типа субъективно сложных для них ситуаций межличностного взаимодействия.

Ключевые слова: когнитивная репрезентация реальности, субъективные коммуникативные трудности, личностные отношения к действительности, личностная саморегуляция коммуникативной деятельности.

The article considers the problem of cognitive mediation of individual communication difficulties. The characteristics of the reality's representa-