

УДК: 159.9: 06.053.52

А.А. Рикун

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА ФАХОВОГО СТАНОВЛЕННЯ МАЙБУТНЬОГО ПСИХОЛОГА

У статті проаналізовано різні підходи науковців до класифікації стилів спілкування у різноманітних сферах діяльності, обґрунтовано сутність та окреслено роль індивідуального стилю спілкування у професійній діяльності майбутнього практичного психолога. Охарактеризовано детермінанти та форми вияву стилю професійного спілкування психолога та сформульоване визначення індивідуального стилю професійного спілкування психолога.

Ключові слова: індивідуальний стиль професійного спілкування, особистісні диспозиції, характеристики когнітивних процесів, параметри поведінки, процес самопізнання.

В статье проанализированы различные подходы ученых к классификации стилей общения в различных сферах деятельности, обоснована сущность и обозначены роль индивидуального стиля общения в профессиональной деятельности будущего психолога. Охарактеризованы детерминанты и формы проявления стиля профессионального общения психолога и сформулировано определение индивидуального стиля профессионального общения психолога.

Ключевые слова: индивидуальный стиль профессионального общения, личностные диспозиции, характеристики когнитивных процессов, параметры поведения, процесс самопознания, доминирующая система мотивов.

The article analyzes different approaches to classification of communication styles in different spheres of social work. The author grounds the essence and the role of individual communicative style in the professional work of future practical psychologist. The main determinants and forms of exposure of psychologist's style of communication are characterized, the definition of individual style of psychologist's professional communication is formed.

Keywords: individual style of communication, personal dispositions, characteristics of cognitive processes, the parameters of behavior, self-cognition process.

Постановка проблеми. Поняття стилю, стилю комунікативної діяльності, індивідуального стилю професійного спілкування тощо розглядаються в працях багатьох учених, зокрема, в роботах Б.О.Вяткіна, В.М.Данильченко, Н.А.Жарової, В.М.Дружиніна, О.Є.Ілгунової, Є.О.Клімова, С.М.Козловської, І.І.Литвинова, Л.Е.Мішуровського, А.В.Меньчукова, С.О.Печерського, Є.В.Сініциної, М.В.Талана, В.О.Толочка, М.Р.Щукіна, А.В.Фінашина та ін. Саме психологи вперше застосували методи наукового аналізу для вивчення стильових проявів, що відображають відмінності у способах взаємодії людей з навколишнім предметним світом та один з одним. Пріоритет психологічної парадигми в розробці стильової проблематики пов'язаний із загальноновизнаним серед дослідників положенням щодо зумовленості стильових закономірностей властивостями людської індивідуальності, унікальності тощо.

Актуальність дослідження. У численних визначеннях стилю, яких на сьогодні налічується декілька десятків, відбиваються, насамперед, настановлення самих дослідників на розуміння проблеми індивідуальності в цілому, їхні погляди на характер взаємодії людини зі світом. Достатньою мірою поширеною є втіленням індивідуальності, особистості людини. При цьому в психологічних працях наголошується на домінуючій ролі особистісного чинника в процесі формування стилю та його структури. Найбільш образним є визначення В.Гьоте, який за стиль приймає деякі прояви вищих властивостей індивідуальності людини. Це загальне положення знаходить певне підтвердження і в уявленнях сучасних психологів про існування «ефективних» і «неефективних» стилів, розглянутих поза контекстом конкретних видів поведінки та діяльності. Але серед наявної великої кількості підходів до вивчення проблеми стилю спілкування нас цікавить психологічний аналіз цього феномену, його структурні компоненти, виокремлені в психологічній літературі, а саме: особистісні диспозиції; характеристики когнітивних процесів; параметри поведінки суб'єкта. Проаналізуємо зміст окреслених напрямків щодо тлумачення стилю професійного спілкування фахівця.

Викладення основного матеріалу. Аналізуючи поняття «стиль спілкування» особистості, ми виявили, що в сучасних психолого-педагогічних дослідженнях мають місце три концептуальні підходи до вивчення стилів спілкування, а саме: нормативний підхід, ситуативний (або діяльнісний) підхід, метакогнітивний підхід тощо.

Нормативний підхід (Б.Б.Коссов [6], В.П.Натаров [10] та ін.) полягає у визначенні найбільш ефективних, загальних для працівників різних професій стилів професійного спілкування. Найчастіше дослідники описують необхідні для суб'єкта риси чи якості з метою здійснення фахівцями ефективного

спілкування. Вони припускають, що існує єдиний для всіх стиль спілкування, який є найбільш оптимальним для виконання тієї чи іншої професійної ролі, не зважаючи на індивідуальні особливості особистості та різні ситуації професійного спілкування.

На думку Б.Г.Ананьєва [2], Б.Ф. Ломова [8] та ін., біологічні та соціальні детермінанти структури особистості великою мірою визначають системну організацію індивідуальності, сприяють всебічному розкриттю і розвитку індивідуального професійного спілкування практичного психолога. Останнє також пояснюється тим фактором, що формування індивідуального стилю спілкування для людей, зайнятих саме у психологічній сфері діяльності, створює неабиякі можливості компенсаторного подолання недостатньою мірою виражених здібностей.

У нашій статті вивчення особистісних структур суб'єкта та стильових особливостей діяльності психологів є основою для виявлення особливостей індивідуального стилю професійного спілкування майбутніх психологів. Тому проаналізуємо особистісні характеристики, що впливають на формування індивідуального стилю професійного спілкування таких фахівців.

У роботах О.О.Грібеннікової, В.П.Захарова, Л.А.Колосової, Л.В.Кухаревої, В.Г.Леонтєва, Н.А.Морозової, Ю.С.Сировецького, Г.Кунтза та ін. зазначені особистісні якості, які найбільшою мірою визначають індивідуальний стиль професійного спілкування психологів: доброзичливість, професійна грамотність, повага до інших людей, прагнення до впровадження нового, вміння розподіляти роботу, вимогливість, справедливість, вміння будувати взаємостосунки, ініціативність і активність, обов'язковість, стриманість і врівноваженість, самостійність, освіченість і підготовленість, самокритичність, вміння переконувати, оперативність у роботі, відповідальність, наполегливість тощо. Низкою авторів (Б.Г.Ананьєв, О.О.Бодальов, Е.О.Голубєва, А.М.Зімічев, А.І.Кітов, Т.В.Кудрявцев, Г.В.Ложкін, К.К.Платонов, В.В.Спасенников, В.Ю.Шегурова) особливо наголошено на значенні комунікативних якостей: товариськості, доброзичливості та привітності у поведінці з підопічними особами.

Г.С.Костюк неодноразово підкреслював, що для психолога, перш за все, необхідними є такі якості, як любов до своєї професії, неабияка зацікавленість в осягненні таємниць людської душі, характеру, поведінки, мотивів діяльності клієнта, прагнення до нагромадження фактів, і, головне, розвиток власне діалогічних якостей пізнавальної діяльності, без яких неможливе формування професіонала на рівні акме [7, с. 72].

У ряді емпіричних досліджень (М.О.Амінов [1], Е.О.Голубєва [4], І.А.Зязюн [11]) встановлено зв'язок між слабкістю і лабільністю нервової системи та розвитком комунікативних здібностей фахівця. За результатами досліджень кореляційних залежностей особистісних рис психолога, проведеними Л.К.Білозеровою, Л.В.Івановою, А.Г.Ісмагіловою, Н.А.Менчинською, в центрі багатьох кореляційних плеяд знаходяться комунікативні риси особистості, що виражають ставлення фахівця до інших людей. Однак щільність зв'язків між комунікативними та іншими рисами особистості всередині певної типологічної групи спеціалістів має багато унікальних варіантів оптимального урівноваження стосовно зовнішніх вимог, але, при цьому, не дає можливостей виявити найбільш важливі для психолога комунікативні якості (всі якості однаковою мірою виявляються важливими для досягнення оптимального результату в практичній діяльності фахівця). Це можна пояснити тільки тим, що індивідуальний стиль професійного спілкування формується не під фатальним впливом природних форм реагування, а як ефект одночасної дії багатьох внутрішніх і зовнішніх факторів. Стиль спілкування психолога може формуватися або стихійно, у процесі професійної діяльності, або цілеспрямовано, від навчання у вузі, за допомогою систематизованого впливу викладача на студента, проведення певної роботи з метою усвідомлення майбутніми психологами себе, своєї індивідуальності, співвідношення її з вимогами професії, прагненням розвинути свої сильні сторони особистості та намаганнями «заглушити» слабкі тощо.

Прихильники *ситуативного (діяльнісного) підходу* (Б.О.Вяткін, А.А.Лузаков, В.Д.Шадриков, М.Р.Щукін та ін.) акцентують увагу на деяких зовнішніх особливостях ситуації спілкування, а саме: позиції та поведінці партнерів по спілкуванню, контексті, у якому відбувається спілкування, характері завдань, які потрібно виконати тощо.

Яскравим прикладом ситуативного підходу щодо розв'язання проблеми стилю спілкування є підхід Т.Є.Аргентової [3], яка під стилем спілкування розуміє «рухливу систему використання засобів та способів спілкування, що змінюється залежно від ситуації [3, с. 130]». З урахуванням ступеня адекватності засобів та способів спілкування Т.Є.Аргентова виділяє гнучкі, ригідні та перехідні стилі спілкування. Під адекватністю стилю спілкування ситуації авторка розуміє відповідність засобів та способів спілкування, що використовує особистість, характеру міжособистісних стосунків у групі, психологічним особливостям партнерів по комунікації, специфіці та організації спільної діяльності.

Ситуативний підхід наголошує, що особи, які володіють гнучким стилем спілкування, добре орієнтуються в ситуації спілкування, вміють адекватно оцінити себе та інших, розуміють імпліцитний зміст, підтекст спілкування та емоційний стан іншого і вміють налаштувати свій емоційний стан відповідно

до вимог певної ситуації, при цьому використовують вербальні та невербальні засоби спілкування у формі, яка є доступною для сприйняття партнера по спілкуванню, добре володіють технікою впливу на партнера по спілкуванню, вміють створити такі умови, які були б найсприятливішими для ефективно комунікативної суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Осіб з ригідним стилем спілкування характеризує відсутність вищезазначених якостей. Своєю чергою, перехідний стиль спілкування є проміжним між гнучким та ригідним стилями.

Більш детальний підхід до визначення та класифікації ситуативних стилів професійного спілкування запропонував Роберт Люс'єр [16]. На його думку, поведінка психолога характеризується варіативністю, що передбачає поведінкові комбінації, які класифікуються за спрямованостями: спрямованістю на задачу та спрямованістю на взаємодію. Цим вимірам також властива сила чи слабкість прояву, яка залежить від потужності зусиль, спрямованих на досягнення мети у процесі спілкування. Таким чином, Р.Люс'єр виділяє чотири стилі професійного спілкування психолога: автократичний, консультативний, партнерський та стиль невтручання.

Представники ситуативного (або діяльнісного) підходу (Б.О.Вяткін, А.А.Лузаков, В.Д.Шадриков, М.Р.Щукін та ін.) наголошують, по-перше, на окремих властивостях, які входять у структуру індивідуальності психолога, утворюють складні динамічні утворення; по-друге, для кожного працівника характер таких структур є суто індивідуальним; по-третє, характеристики інтегральних підструктур визначаються вимогами діяльності та життєвою ситуацією кожного окремого фахівця; по-четверте, індивідуальні властивості та їх поєднання є стійкими утвореннями, що впливають, а в низці випадків і визначають характер професійної діяльності психолога. Іншими словами, загальні властивості особистості (що розглядаються як основа стильових проявів) реалізуються не «автоматично», а, швидше за все, вони можуть розглядатися як віртуальні аспекти індивідуальності: спрямованість, рівень і якість їхньої актуалізації в певному «діяльнісному просторі», з урахуванням активності психолога. Тому індивідуальний стиль професійного спілкування фахівця визначається багатьма факторами, в тому числі – і психологічним змістом діяльності, її особистісною значущістю для суб'єкта, що відображено в низці робіт (Г.М.Андрєєва, Б.Б.Коссов, Т.Б.Кудрявцев, В.С.Мерлін, С.Ю.Флоровський, В.Ю.Шегурова та ін.).

У парадигмі такого, ситуативного, підходу стає очевидним, що взаємодія психолога з підопічною особою може проходити і в межах декількох різних моделей, з переходом від однієї з них до іншої і використанні їх у поєднанні. Таким чином, стиль спілкування розглядається з позицій зміни засобів і способів спілкування залежно від ситуації діяльності. Своєю чергою, моделі спілкування фахівця відповідають двом основним стратегіям психології впливу – маніпулятивній та рефлексивній. У діалогічній, суб'єкт-суб'єктній моделі спілкування ситуація психологічного впливу осмислюється як рефлексивна. Чи то йде мова про взаємодію психолога в діаді, або про його роботу з мікрогрупою, у будь-якому разі наголошується на активності позицій усіх учасників комунікації. При цьому кожна ситуація психологічного впливу має ознаки соціально-психологічної взаємодії (О.О.Бодальов, Ю.М.Жуков, Л.А.Петровська, А.М.Сухов, Е.Шостром та ін.).

У межах *метакогнітивного підходу* стиль спілкування визначається як «індивідуально стабільна форма комунікативної поведінки фахівця, яка виявляється як в будь-яких формах взаємодії психолога з підопічними особами, так і у стилі керівництва..., у способах прийняття й здійснення рішень, у прийомах психологічного впливу на людей, у методах розв'язання і попередження міжособистісних і професійно спрямованих конфліктів [5, с. 9]».

У межах такого підходу індивідуальний стиль професійного спілкування розглядається в парадигмі двох напрямків, а саме:

1. Індивідуально-типологічного, який полягає у вивченні індивідуально-типологічних детермінант стилів, їхньої диференціації, у виявленні системоутворювальних характеристик, побудові та описі типологій стилів тощо.

2. Суто індивідуального, основним вихідним принципом якого є розуміння неповторності та унікальності кожної особистості.

Є.В.Руденський [13] визначає стиль спілкування психолога як індивідуально-типологічні особливості взаємодії фахівця з підопічними особами. Визначальним чинником певного стилю спілкування спеціаліста, на його думку, є морально-етичні настановлення особистості й соціально-етичні норми суспільства. До найбільш розповсюджених стилів спілкування науковець відносить творчо-продуктивний, дружній, дистанційний, пригнічувальний, популістський, стиль загравання, вимогливий, діловий та позиційний стилі спілкування.

М.С.Коваль [5] розрізняє домінантний, м'який, статусно-рольовий, особистісно-відкритий, доброзичливий, агресивний стилі спілкування. Він також зазначає, що ефективне спілкування передбачає здатність фахівця до гнучкого переходу від одного стилю до іншого, залежно від ситуації спілкування. Тому найбільш продуктивним, на його думку, є гармонійний стиль спілкування, у якому зазначені параметри виявляються в збалансованому вигляді відповідно до ситуативних вимог професійної взаємодії.

Спробу синтезувати ситуативний та метакогнітивний підходи до вивчення стилів спілкування було зроблено І.Л.Руденко [12]. На думку автора, можна виділити дві основні детермінанти стилю – когнітивну та ситуативну, а також дві форми вияву стилю – абстрактну і конкретну.

Абстрактна форма стилю виявляється під впливом особистісних новоутворень суб'єкта і є сукупністю узагальнених характеристик способів міжособистісної взаємодії, які відображають загальний предметний зміст професійної діяльності психолога.

Конкретний стиль спілкування формується під впливом двох чинників – особистісного та нормативного. Він являє собою стійкий спосіб реалізації фахівцем певних мотиваційних тенденцій в конкретних умовах професійного спілкування з підопічною особою.

Під індивідуальним стилем професійного спілкування психолога В.С.Мерлін [9] розуміє своєрідну форму комунікації, в основі якої виявляється той чи інший спосіб впливу на підопічну особу. Найбільш суттєвою вчений вважає системоутворювальну функцію індивідуального стилю професійного спілкування, тобто у процесі формування індивідуального стилю змінюється власне і структура інтегральної індивідуальності суб'єкта, встановлюється зв'язок між індивідуальними властивостями різних ієрархічних рівнів. При цьому зміна різнорівневих зв'язків відбувається в бік їх гармонізації. Ядро індивідуального стилю професійного спілкування психолога створюють такі особливості та способи спілкування, які є достатньо стійкими для цього індивіда. Під час здійснення професійної діяльності, набуття психологом професійно значущого досвіду в нього створюються особливості (чи властивості), які вважаються В.С.Мерліним своєрідною надбудовою ядра індивідуального стилю професійного спілкування фахівця.

Так, психолог з відносно стійким стилем професійного спілкування відрізняється неабиякою орієнтацією в ситуаціях спілкування, адекватною оцінкою інших та адекватною самооцінкою, розумінням підтексту спілкування, емоційного стану клієнта, вмінням реагувати на певну ситуацію з урахуванням індивідуальних особливостей підопічної особи, використанням вербальних та невербальних засобів спілкування у формі, яка є доступною для ментального та інтелектуального рівню співрозмовника, створенням комфортної ситуації комунікації для здійснення найбільш ефективної взаємодії та взаємовпливу.

Найбільш істотною функцією індивідуального стилю професійного спілкування вважається та, що відповідає за зміну структури інтегральної індивідуальності особистості, тобто зв'язок між індивідуальними властивостями різних ієрархічних рівнів (Е.М.Шаліна [15]). Наявні емпіричні дані свідчать про те, що таку ж саму функцію виконує й індивідуальна система операцій у комунікативному акті.

При цьому індивідуальний стиль професійного спілкування виконує системоутворювальну функцію, завдяки якій створюється цілісна єдність інтегральної індивідуальності особистості. Вчені наголошують, що в результаті того, що індивідуальний стиль професійного спілкування виконує ті ж самі функції й має ті ж властивості, що й індивідуальний стиль в предметній діяльності, між цими двома формами стилю існує зв'язок. Він полягає в тому, що у людини з певним стилем у предметній діяльності виявляється чітка тенденція до формування відповідного стилю професійного спілкування (В.С.Мерлін, Т.Є.Аргентова, Л.В.Іванова).

Також формування індивідуального стилю професійного спілкування психолога вимагає достатнього осмислення ним вимог діяльності використання різноманітних способів дій. Тільки за таких умов людина може свідомо відібрати способи й прийоми роботи, які відповідають її можливостям, і разом з тим доцільні таким вимогам шляхи здійснення ефективної комунікації (О.Г.Асмолов, М.Г.Краюшенко, В.С.Мерлін, В.О.Голочек).

Так, у процесі оволодіння професією психолог ніби «розпредмечує» нормативні засоби здійснення діяльності, перетворюючи їх у суто індивідуальний спосіб виконання дій та операцій. Потреби людини, її інтереси, світогляд, переконання й настановлення, життєвий досвід, особливості окремих психічних функцій, нейродинамічних якостей, властивостей особистості є вихідними моментами для формування індивідуального стилю професійного спілкування фахівця.

Тому фахівцям психологічної сфери діяльності, вважає Н.М.Тимченко, перш ніж розпочинати спілкування з іншою людиною, слід визначити інтереси клієнта, співвіднести їх з проблемами підопічної особи, оцінити його як особистість, обрати найбільш відповідну техніку, прийоми та засоби спілкування. Потім, вже безпосередньо в процесі спілкування, необхідно контролювати його хід і результати, вміти адекватно ситуації завершити процес розв'язання певної проблеми, залишивши в партнера відповідно сприятливе враження про себе з тим, щоб надалі в клієнта виникло прагнення продовжувати комунікацію та взаємодію з психологом [14].

Висновки. Базуючись на аналізі наукових праць, присвячених вивченню індивідуального стилю професійного спілкування, а також взявши до уваги мету, предмет та завдання нашого дослідження, ми пропонуємо таке визначення *індивідуального стилю професійного спілкування*: психологія – гнучка система особистісних інтегральних характеристик та способів професійного спілкування, яка виявля-

ється в умінні психолога максимально ефективно спілкуватися у професійній сфері, використовуючи при цьому найбільш доцільні засоби та способи спілкування, пристосовуючи особливості своєї індивідуальності до нормативних та ситуативних чинників професійного спілкування, що дозволяє психологу-практику досягати високих результатів у професійній діяльності. При цьому ми вважаємо, що деякі риси особистості психолога (зокрема толерантність, гуманність, людяність, терплячість, милосердя, конгруентність, доброзичливість, альтруїстичність тощо) можуть мати інструментальне (практичне) значення, репрезентуючи стиль або експресію поведінки, при цьому не обов'язково будучи базовою особистісною структурою. Індивідуальний стиль професійного спілкування визначається як характеристика системи операцій, якої особистість прагне в результаті своїх індивідуальних якостей. Індивідуальний стиль професійної діяльності психолога – це своєрідна система психологічних засобів, які свідомо використовує фахівець з метою найкращого врівноваження власної (типологічно зумовленої) індивідуальності з предметними зовнішніми умовами діяльності. В цьому визначенні підкреслюється практична (інструментальна) функція стилю та його зумовленість індивідуальними властивостями особистості психолога і професійними особливостями діяльності. Таким чином, індивідуальний стиль професійного спілкування психолога є системним утворенням, що вміщує стильові характеристики різних рівнів узагальненості, які будуть описані в наступних наших наукових пошуках.

Література:

1. Аминов Н.А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей / Николай Александрович Аминов // *Вопр. психологии.* – 1988. – № 5. – С. 71-77.
2. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды : в 2 т. / Борис Герасимович Ананьев / [под ред. А. Бодалева, Б. Ломова]. – М. : Педагогика, 1980. – Т. 1. – 230 с.
3. Аргентова Т.Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности / Татьяна Евгеньевна Аргентова // *Психологический журнал.* – 1984. – Т. 5., № 6. – С. 130-133.
4. Голубева Э.А. Дифференциальный подход к способностям и склонностям / Эра Александровна Голубева // *Психол. журн.* – 1989. – Т. 10, № 4. – С. 75-85.
5. Коваль М.С. Формування індивідуального стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів пожежної охорони: автореф. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Загальна педагогіка та історія педагогіки»/ Михайло Володимирович Коваль. – К., 1998. – 20 с.
6. Коссов Б.Б. Типологические особенности стиля деятельности руководителя различной эффективности / Борис Борисович Коссов // *Вопросы психологии.* – 1983. – № 5. – С. 126-130.
7. Кульчицкая Е.И., Моляко В.А. Сирень одаренности в саду творчества. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2008. – 316 с.
8. Ломов Б.Ф. Вклад Б.М. Теплова в общую психологию / Борис Фёдорович Ломов // *Психология и психофизиология индивидуальных различий : Сб.* / Под ред. А.А. Смирнова. – М., 1977. – С. 162-166.
9. Мерлин В.С. Структура личности, характер, способности, самосознание / Вольф Соломонович Мерлин. – Пермь, 1990. – 110 с.
10. Натаров В.П. Развитие у курсантов командных училищ качеств руководителей воинского коллектива: дис. ... кандидата психол. наук : 19.00.07 / Виктор Петрович Натаров. – М., 1988. – 198 с.
11. Основы педагогического мастерства : [учеб. пособие для пед. спец. высш. учеб. заведений] / И.А. Зязюн, И.Ф. Кривонос, Н.Н. Тарасович и др.; Под ред. И.А. Зязюна. – М., 1989. – 180 с.
12. Руденко И.Л. Стиль общения и его детерминанты: автореф. на соискание дис. степени канд. псих. наук : спец. 19.00.07 «Педагогическая психология» / И.Л. Руденко. – М., 1988. – 25 с.
13. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера / Евгений Владимирович Руденский. – М.-Новосибирск, 1998. – 180 с.
14. Тимченко Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко / Харьков : РИП «Оригинал». – Ч.1. – 1992. – 180 с.
15. Шалина Е.М. Формирование личностной готовности учащихся к профессиональному выбору и обучению (на примере педагогического лицея): дис. ... кандидата психол. наук : 19.00.07 / Елена Михайловна Шалина. – Краснодар, 2000. – 203 с.
16. Lussier R.N. Human relations in organizations: a skill-building approach / Robert N. Lussier / 3-rd ed. – Boston : McGraw-Hill, Inc., 1996. – 560 p.