



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

Вікова та педагогічна психологія: навчальний посібник. К.: Просвіта, 2001. 416 с.

2. Сидоренко Ж. В., Недбалюк О. О. Проблемні аспекти самоставлення особистості в юнацькому віці. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія Психологічні науки. Випуск 1, Том 1, 2018. С. 163-168.

3. Сердюк Л. Домагання та самоставлення як чинник формування життєвих перспектив студентів під час навчання у ВНЗ. *Освіта регіону, політологія, психологія, комунікація*. 2010. № 4.

4. Кушнар'єв С. В. Психічне та психологічне здоров'я особистості у контексті проблеми національної безпеки. *Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві: збірник матеріалів VII Всеукраїнської науково-практичної конференції (28.10.2022 р.)*. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 412 с.

5. Щербан Т. Д., Ковач О. В. Психологічні особливості самосприйняття в юнацькому віці. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Гуманітарні і суспільні науки*. 2016. № 20 (15). С. 153-162.

Світлана Горбенко

*доцент, кандидат психологічних наук,
доцент кафедри авіаційної психології
Національний авіаційний університет
м. Київ (Україна)*

ОПТИМІЗАЦІЯ СПІЛКУВАННЯ В УМОВАХ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ

Необхідною умовою соціально-психологічної реабілітації щодо відновлення психічного здоров'я особистості та її здатності до самореалізації є оптимізація спілкування. У процесі ефективного спілкування обмін інформацією сприяє створенню загального інформаційно-смыслового простору партнерів, що призводить до зміни їх поведінки та діяльності. При цьому, виникнення загального інформаційно-смыслового простору не забезпечує автоматичне



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

взаєморозуміння між партнерами, бо на комунікативний процес, його ефективність впливає цілий ряд специфічних психологічних механізмів і феноменів.

Однією із сторін спілкування є комунікація, в основі якої процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами відбувається за допомогою вербальних і невербальних засобів. Вербальна комунікація – це спосіб передачі інформації, що передбачає цілеспрямований словесний спосіб обміну певними повідомленнями, мовна сторона яких має ієрархічну структуру (від фонем до тексту й інтертексту) й виступає в різних стилістичних різновидах (розмовна й літературна мова, діалекти й соціолекти, різні стилі та жанри) [1].

У свою чергу, невербальна комунікація – це обмін невербальними сигналами, що супроводжують мовні повідомлення. Зазвичай невербальні сигнали (засоби) однаково інтерпретуються в даній культурі або даному мовному співтоваристві. Даний вид комунікації включає наступні основні знакові системи: 1) оптико-кінетичну, 2) пара- і екстралінгвістичну, 3) організацію простору і часу комунікативного процесу, 4) візуальний контакт. Сукупність цих засобів покликана виконувати наступні функції: доповнення мови, заміщення мови, спростування, регулювання взаємодії. Невербальна знакова система є пріоритетною порівняно з вербальною, оскільки її складові є генетичними ознаками людини [1].

До особливостей невербальної комунікації відносять такі поняття, як тут і зараз, цілісність та неусвідомленість, спонтанність, наслідуваність. Водночас, особливості вербальної комунікації характеризуються позаситуативністю, диференційованістю, усвідомленістю, контрольованістю, цілеспрямістю [3].

Вчені стверджують, що для того, щоб досягти успіху в комунікативному процесі, насамперед потрібно знайти спільну мову з партнером по спілкуванню. У НЛП формула «знайти спільну мову» охоплює два взаємопов'язані компоненти – калібрування та підлаштовування [3].

Калібрування (франц. calibre від араб. kālīb – форма, взірець) –



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

здатність сприймати зміни поведінки, різні внутрішні стани співрозмовника на основі попереднього спостереження за його зовнішніми невербальними сигналами. У НЛП калібрування – один із основних інструментів оптимізації комунікації. При цьому необхідно точно інтерпретувати, що людина показала, коли саме і з якого приводу. Тобто смуток або радість людина буде більш-менш однаково демонструвати в різних ситуаціях. Наприклад, якщо людині подобається цукерка й розповідаючи про неї, вона симетрично посміхається, її плечі розслаблені та голос вище, то швидше за все, вона буде демонструвати ті ж самі ознаки, якщо їй дійсно подобається книга, машина, людина тощо. Люди влаштовані своєрідно – вони думають практично всім тілом. Так що зміни в мисленні будуть проявлятися в тілі: напрузі м'язів, інтонаціях, позах, рухах, диханні. І навіть у мові. А зміни в тілі призводять до зміни в мисленні. Саме про це свідчить одна з базових пресупозицій НЛП: свідомість і тіло – єдина система [2].

Таким чином, для проведення калібрування спочатку створюється ситуація, в якій людина точно реагує як треба психологу, який відмічає саме ці зовнішні ознаки. А потім вже психолог дивиться наскільки реакції схожі. Наприклад, якщо до людини звертатися на ім'я, вона видає назовні невербальний сигнал згоди. Залишається тільки це помітити і запам'ятати: куточки губ вгору, плечі розслаблені, нахил тулуба вперед, зморшки біля зовнішніх куточків очей («гусячі лапки»). І вже можна перевірити, наскільки вона щира при відповідях на потрібні питання.

Для багатьох простих реакцій ознаки у більшості людей досить схожі, але інтенсивність кожної ознаки та індивідуальні відмінності потребують індивідуального підходу для кожної людини. Тобто, кожну людину потрібно калібрувати окремо. Отже, калібрування має на меті [3]:

- визначити за характером та особливостями невербальної поведінки реальний, а не озвучений вербально перебіг думки партнера;
- виявити його справжній (а не удаваний) емоційний стан;
- уточнити ступінь правдивості висловлювань співрозмовника;
- з'ясувати його переконання та цінності, особливості персонального



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

досвіду, модель мислення;

- окреслити специфіку базової репрезентативної системи партнера (опонента) по комунікативному акту;
- підготувати умови для наступного етапу – підлаштування.

Калібрування може бути пасивне (спостереження за об'єктом) й активне (прямий комунікативний контакт для отримання додаткової інформації). Фахівці з НЛП застосовують поняття «сенсорна гострота», суть якого полягає в здатності особи відстежувати, помічати й фіксувати особливості зовнішньої поведінки інших людей, а також інтерпретувати їх, тобто наділяти сенсом. Сенсорна гострота потребує постійних тренувань. Якщо розвинути в собі цю властивість, можна навчитися не лише помічати та фіксувати невербальні сигнали іншої людини, а й розпізнавати, оцінювати їх [2].

У нейролінгвістичному програмуванні виокремлюють п'ять ключових індикаторів станів людини:

- 1) дихання: будь-яка зміна характеру дихання (частота, глибина, рівномірність) свідчить про певні трансформації стану людини;
- 2) колір обличчя: різні ділянки обличчя мають свій специфічний колір і відтінок (рожевий, кремовий, коричневий, сірий, зеленуватий, синюватий, жовтий тощо), які залежно від емоцій, почуттів, переживань, настроїв людини можуть суттєво змінюватися;
- 3) мікрореакції м'язів: зміна внутрішнього стану зумовлює відповідну реакцію лицьових м'язів у діапазоні напруження – розслаблення, що мимоволі відображає справжні емоції та почуття, які людина переживає в цей момент;
- 4) зміни форми нижньої губи: у більшості випадків людина не здатна свідомо контролювати форму своєї нижньої губи (зміни розміру, кольору, контурів тощо), що може вказати реальний емоційний стан;
- 5) звучання (тон) голосу: навіть найменші зміни в голосі співрозмовників (гучності, висоти, ритму, темпу, чіткості, резонансу тощо) свідчать про зміни його внутрішнього стану [2].

Для того, щоб цією інформацією можна було користуватись, вона повинна бути представлена у максимально зрозумілій і однозначній формі. Тому в НЛП існує правило «3 на 3»: потрібно визначити для



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

даного стану не менше трьох ознак, кожна з яких повторюється не менше 3 разів. Тобто потрібно знайти мінімум три сенсорно-очевидні відмінності, за якими калібрується певний стан. Це може стосуватись пози, рухів, міміки, змін голосу, дихання або вживання певних слів (наприклад: легкий нахил голови вліво, голос вище, постійно вживає слово «наприклад» чи дихання часте й нерівне, злегка смикається права щока, постукування пальцями руки або ритмічний рух стопо) [3].

Важливо відмітити, що зміна стану зазвичай проявляється на всіх «рівнях» – в голосі, позі, рухах, мові. Необхідно вибирати ті, які більш помітні та більш виражені. А повторення 3-х разів необхідно для того, щоб бути впевненим, що ознаки відносяться саме до цього стану (іноді може бути так: просиш уявити банан, а людина уявляє Африку, крокодилів, як крокодили можуть кусатися – і на обличчі раптом з'явиться страх, а не задоволення).

Отже, калібрувати означає не узагальнювати спостереження, а навпаки, постійно уточнювати їх. Цей процес готує основу для наступної фази НЛП – підлаштування, що означає установа й підтримання взаємодії з іншою людиною шляхом приєднання до її моделі світу, мови, ідеалів, цінностей, справжніх переживань.

Відомі фахівці з НЛП Г. Олдер і Б. Хезер стверджують, що налагодження ефективного контакту в спілкуванні, тобто встановлення рапорту, досягається шляхом підлаштування за такими параметрами [2]:

- до фізіології: намагаючись досягнути бажаного результату, людина, яка хоче встановити рапорт, має певною мірою наслідувати дії, жести, пози партнера: сидіти або стояти в такій самій позі, змінити осанку, схилити голову набік, схрестити руки чи ноги або тримати їх вільно, тобто повторювати його жести руками, головою та тілом;

- до голосу: цей вид підлаштування потребує значної підготовки та тренувань. Однак саме він часто стає ключовим, наприклад, під час телефонної розмови, коли інші види підлаштування застосувати неможливо. Сутність підлаштування до голосу полягає в наслідуванні індивідуальних голосових особливостей партнера: гучність (голосно або тихо); темп (швидко чи уповільнено); ритм (ритмічно або



ХІІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

аритмічно); висота (високий чи низький голос); тембр (дзвінкий або хрипкий, густий тощо); інтонація (наголошувати на тих самих відчуттях і темах, що й співбесідник); вимова (використання характерних для партнера слів та виразів);

- до мови і характеру мислення: для встановлення рапорту з партнером по комунікативному акту слід говорити «однією мовою». Цей процес суттєво ускладнює те, що в людей різні репрезентативні системи. Єдиним шляхом подолання цієї проблеми є підлаштовування до мови та характеру мислення співрозмовника, тобто певне «мовне хамелеонство», суть якого полягає в тому, щоб з кожною людиною розмовляти «її мовою»: з візуалами – «подивитися», «розгледіти», «яскравий»; з аудіалами – «голосно», «звучно», «ритмічно»; з кінестетиками – «контактувати», «взятися», «напружитися»;

- до переконань та цінностей: цей вид підлаштовування доцільний у тих ситуаціях, коли інші спроби встановити рапорт виявилися безуспішними, скажімо, якщо спілкування з певною особою, на яку спрямовується вплив, відбувається в оточенні інших людей (на нараді, семінарі тощо), що суттєво розсіює увагу співрозмовника. За цих обставин фахівці з НЛП радять робити ставку у встановленні контакту на універсальні макропереконання і макроцінності (порядність, об'єктивність, чесність, вічливість), які допоможуть створити сприятливе підґрунтя для встановлення рапорту;

- до особистого досвіду: навіть досить віддалена подібність особистого досвіду або умовна єдність цілей допомагає встановлювати ефективний контакт. Поштовхом до зближення можуть стати звичні слова: «ми з однієї партії, у нас спільні цілі...», «я, як і ви ...» (все за формулою легендарного Мауглі: «ми з тобою однієї крові...»).

- до дихання: методика передбачає підлаштовування під частоту дихання, його глибину та інтенсивність. Цей вид ґрунтується на імітації дихання співрозмовника. Якщо дихання партнера по комунікативному акту дуже часто або дуже уповільнене й копіювати його складно, застосовують «перехресне приєднання» до дихання. Його суть полягає в здійсненні рухів якою-небудь частиною тіла (наприклад, рукою) у такт диханню співбесідника. Цей вид приєднання є однією з ключових



ХІІ Міжнародна науково-практична конференція
«АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У
КОНТЕКСТІ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ»

«таємниць» еріксонівського гіпнозу.

Отже, для оптимізації спілкування, відповідно до теорії та практики НЛП, необхідно поетапно реалізувати спочатку процеси калібрування й підлаштування. Калібрування, яке ґрунтується на спостереженні за невербальними сигналами партнера по спілкуванню, дає змогу визначити його реальні, а не вербально озвучені (проголошені) наміри чи позиції, встановити справжній емоційний стан, з'ясувати модель мислення і створити умови для ефективного підлаштування. Фаза підлаштування охоплює приєднання ініціатора застосування ешелістських технологій до поз, рухів, голосу, дихання, мовлення, ідеалів, цінностей, переживань партнера по спілкуванню з метою здійснення на нього психологічного впливу, який може суттєво «відкоригувати» його мислення, емоції та поведінку.

Література:

1. Коваленко А. Б., Корнев М. Н. Соціальна психологія: навчальний посібник. К.: Геопринт, 2006. 393 с.
2. Петрик В. М., Присяжнюк М. М., Компанцева Л. Ф., Скулиш Є. Д., Бойко О. Д., Остроухов В. В. Сугестивні технології маніпуляційного впливу: навчальний посібник. К.: ЗАТ «ВПОЛ», 2011. 248 с.
3. Петрик В. М., Гнатюк С. О., Черненко О. Є. Сучасні технології нейролінгвістичного програмування: навчальний. посібник. К.: Центр учбової літератури. 2021. 200 с.