

Summary. *S.V. Shevchenko Analiz of psychological conditions of development of intellectual efficiency of first-year students during the adaptation period.* The paper investigates the actual problem of mental capacity freshmen and psychological conditions of its development in the adaptation period. The author analyzes the 17 sources of psychological and pedagogical literature on the subject, of which 4 are in a foreign language. The author notes that the issue of mental health and fatigue personality always accompanied by scientific research. The optimal intensity and tension of physical and mental labor rights, has been and remains the subject of the study of philosophy, physiology, hygiene, medicine, psychology and pedagogy. Attention is drawn to the fact that despite a large number of publications on various aspects of mental health, the mechanisms of its completely defined and require further investigation. In this paper, based on the differentiation of psychological and educational research on the problem of improving the mental health of students identified specific psychological conditions. The author notes that the special interest is the analysis of the conditions that determined by the specifics of the adaptation period and it is especially important for freshmen. According to the author, this group of psychological conditions associated with updating the adaptive capacity of students. The article presents the results of a comprehensive diagnosis of certain conditions. It is concluded that insufficient development of certain psychological conditions necessary to ensure the optimal level of mental health of students in the adjustment period. Based on the analysis outlines the prospects for further research in this area, which are defined in the development of psychopedagogical measures to improve the mental health of freshmen.

Key words: *intellectual working capacity, adaptability, self-acceptance, emotional comfort, eskapizm, disadaptation, valuable motivation, stress, coping-behavior, first-year student.*

Отримано: 13.06.2014 р.

УДК 159.9 : 35.081.72 (045)

Шопіна М.О.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ТВОРЧОГО ПІДХОДУ ДО СПІЛКУВАННЯ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Шопіна М.О. Психологічні особливості творчого підходу до спілкування під час проведення переговорів. У статті викладено сучасний теоретичний порівняльний аналіз досліджень і публікацій із проблеми творчого підходу до процесу спілкування під час проведення переговорів. Спілкування розглянуто як специфічна форма творчості, що є умовою і способом реалізації особи та виступає необхідною передумовою людського буття, взаємодії людей. Також у статті розглядається творчий потенціал як якість людини, за допомогою якої реалізується наявна і можлива діяльність у формі праці, пізнання і спілкування. Описано правила ефективного спілкування, техніки спілкування, мобілізації інтересів

у спілкуванні, продуктивні тактики ведення переговорів. Проаналізовано такі творчі прояви спілкування, як генерація ідей, концентрація, витривалість, координація та гнучкість під час проведення переговорів.

Ключові слова: спілкування, переговори, творчий потенціал, творчий підхід, техніки спілкування.

Шопина М. А. Психологические особенности творческого подхода к общению во время проведения переговоров. В данной статье изложен современный теоретический сравнительный анализ исследований и публикаций по проблеме творческого подхода к процессу общения во время проведения переговоров. Общение рассмотрено как специфическая форма творчества, которая является условием и способом реализации личности и выступает необходимой предпосылкой человеческого бытия, взаимодействия людей. Также в статье рассматривается творческий потенциал как качество человека, с помощью которого реализуется имеющаяся и возможная деятельность в форме труда, познания и общения. Описаны правила эффективного общения, техники общения, мобилизации интересов в общении, продуктивные тактики ведения переговоров. Проанализированы такие творческие проявления общения, как генерація ідей, концентрація, выносливость, координация и гибкость во время проведения переговоров.

Ключевые слова: общение, переговоры, творческий потенциал, творческий подход, техники общения.

Постановка проблеми. Для успішного проведення переговорів у наш час необхідно творчо підходити до процесу спілкування. Близькою до інформаційної функції є комунікативна функція, пов'язана з налагодженням нових зв'язків і відносин. Тут основна задача також полягає в обміні точками зору й інформацією. Тому можна говорити про єдину інформаційно-комунікативну функцію. Незалежно від характеру, типу і т.д. конкретних переговорів ця функція обов'язково так чи інакше присутня на будь-яких переговорах. Спілкування – це специфічна форма творчості, воно є умовою і способом реалізації особи, виступає необхідною передумовою людського буття, взаємодії людей. У процесі спілкування відбувається взаємний обмін результатами діяльності, інформацією, соціально-психологічними почуттями. Людина пізнає себе, вдвляючись, як у дзеркало, в іншу людину. В процесі спілкування люди виступають водночас і як суб'єкти, і як об'єкти не тільки пізнання, а й виховання. Лише за допомогою спілкування люди навчаються бути людьми, бо воно є специфічним видом діяльності щодо обробки людей людьми. За своєю суттю спілкування людей – це соціальна взаємодія. Головною сферою спілкування є група – основний осередок суспільного життя. У межах конкретної групи в процесі міжособистісних відносин проходить матеріальне і духовне спілкування, де й реалізується творчий потенціал особи.

Мета статті – проаналізувати творчий підхід спілкування, що виступає необхідною передумовою успішного проведення переговорів.

Завдання статті: визначити психологічні особливості творчого підходу у процесі спілкування, дати змістовну характеристику основним етапам і методам ділових переговорів, виявити специфічні особливості, фактори, і типи переговорів.

Предметом статті є ділові переговори, що виникають у процесі спілкування, об'єктом дослідження є творчі особливості процесу спілкування.

Для того щоб виробляти, люди змушені вступати у спілкування. Але сутність спілкування не вичерпується тим, що воно є необхідною умовою виробництва суспільного життя. Люди виконують різні соціальні ролі як в матеріальному і духовному виробництві, так і в сфері дозвілля, сімейно-побутової діяльності, де особистість виявляє різні творчі потенції. Отже, творча активність виявляється у формі діяльності, яка має доцільний характер, конкретну спрямованість і усвідомлюється людиною.

Діяльність як властивість людського індивіда має соціобіологічну основу. Вона включає соціальні явища – працю, пізнання, спілкування; психічні – свідомість, мислення; фізіологічні – рука, мозок, язик. Усі вони як елементи однієї системи беруть участь у певній діяльності, виступаючи як її знаряддя. Руки, мозок, психіка – необхідні знаряддя трудової діяльності такою ж мірою як і свідомість – для пізнавальної, язик – для комунікативної тощо. Будь-який елемент може розвиватися лише у зв'язку з усіма іншими елементами і через них [7].

Діяльність людини – свідомий суспільно-трудоий процес, її істотними характеристиками є предметність, усвідомленість, доцільність, суспільна природа. Діяльність людини містить чуттєво-предметний та пізнавальний компоненти. Перший з них забезпечує "переклад" ідеального на мову об'єктивно-реального (тобто відбувається опредмечення духовної творчості). Предметна діяльність – єдине джерело творчої сили людини, її можливостей і здібностей. Саме вона спирається на складну систему соціальних і психофізичних явищ, з яких складається механізм творчого потенціалу особи.

Творчий потенціал – це якість людини, за допомогою якої реалізується наявна і можлива діяльність у формі праці, пізнання і спілкування; зміст і характер її відзначаються новизною. Новизна в діяльності фіксує, з одного боку, реальність творчого потенціалу, а з іншого – продукт індивідуально-особистісної творчості. Як вияв сутності особи творчий потенціал має фізіологічну, психологічну і соціальну сторони. Сукупність певних явищ, які властиві кожній з названих сторін, дає уявлення про творчий потенціал особи як системну якість, вияв і

функціонування якої здійснюються у конкретних формах. Між працею, пізнанням і спілкуванням з самого початку встановлюється діалектична єдність, соціальною основою якої є відносини. Саме вони є результатом і формою загальної творчості. Сутністю людської діяльності є виробництво, вихідним продуктом якого виступають відносини, що утворюються в результаті взаємодії людей, але вже при поділі праці перетворюються у щось самостійне. В процесі суспільного творення свого життя люди вступають у певні, необхідні, незалежні від їхньої волі відносини. Вони є об'єктивними і матеріальними, становлять основу всіх вироблюваних людиною взаємин [5].

Соціальність, суб'єктивність свідомості створює основу для пізнання, метою якого є встановлення нових зв'язків і відносин об'єктивної дійсності. Пізнання набуває сенсу і значення як один із видів ставлення людини до навколишнього світу. Воно з'єднує природу і людину через пізнавальний образ, який є відображенням предмета. Будь-який предмет існує об'єктивно, незалежно від свідомості людей і в цьому розумінні поза її ставленням до образу. Об'єкт відтворюється ідеально у свідомості людини у творчо зміненому вигляді. За своєю сутністю пізнавальні образи людини – це творчі суб'єктивні образи об'єктивної дійсності, оскільки процес пізнання є відображенням зовнішнього світу. В індивідуальному пізнанні на формування цих образів завжди впливають попередній досвід і знання суб'єкта, а також ті форми, які становлять структуру пізнання, що склалася протягом багатотисячолітньої історії розвитку людства і є, врешті-решт, нічим іншим, як відображенням реальних відношень речей. Пізнання – опора активної творчої свідомої діяльності людини.

У процесі спілкування мають значення майже всі пізнавальні засоби: увага, пам'ять, мислення, уявлення. Скажімо, така якість сприйняття, як спостережливість людини. Ми дуже відрізняємося один від одного вмінням бути спостережливими щодо оточуючих нас людей, здатністю фіксувати найдрібніші коливання у їхній зовнішній поведінці і підсумовувати про істинний характер змін у їхньому настрої, відзначати малопомітні особливості поведінки чи зовнішності і за ними бачити суттєве в особистості. Дуже багато дає уява. Вона виявляється у нашому вмінні ставити себе на місце іншої людини і бачити світ, нас, усе, що відбувається, її очима. Вміння фантазувати, тобто уявляти, наприклад, чого ти вже досяг, що бажав, являє собою одне із найпотужніших засобів, які сприяють здійсненню поставлених перед собою цілей [8].

Ділове спілкування починається з мобілізації інтересів. Варто намагатися вплинути на розум, почуття та волю слухача. Під час дискусії

сходяться різні позиції, різні думки, хоч і не ворожі, але протилежні. І протягом спілкування треба їх узгодити, знайти таке рішення проблеми, яке сприймається усіма сторонами як взаємовигідне. Це досягається на основі емпатії, тобто спроможності розуміти хід думок та емоційний стан іншої людини. Необхідно навчитися вести діалог. Завдяки діалогові кількість інформації значно збільшується, вона збагачується, розширюється за рахунок спільних зусиль. На цій основі акт спілкування перетворюється на спільний процес творення нової інформації.

У будь-якому разі слід оволодівати технікою спілкування, під якою розуміють сукупність засобів (приймів), які використовують люди, викликаючи бажані ефекти в процесі спілкування. Засоби спілкування поділяються на словесні (вербальні) і несловесні (невербальні) [6].

Вербальна техніка складається із способів організації тексту і риторичних прийомів.

Невербальні компоненти техніки містять міміку, пантоміму (пози, жести), контакт очей, тон, темп та інтонацію мовлення, а також просторове – часову організацію комунікативної ситуації.

Оскільки ніхто не може читати чужі думки, висновки робляться на основі "читання" жестів. Жестом називається будь-який звук, що сприймається, або рух, який є показником внутрішнього переживання людини. Перше враження складається, як правило, на основі жестів. Стежте за собою. Намагайтеся, наприклад, не рухати постійно руками. Це надає враження метушливості, і ваш співбесідник може подумати, що ви або надмірно схвильовані, або не впевнені у собі.

Крім техніки спілкування, існують, скажімо, своєрідні зведення правил. Розглянемо, зокрема, правила кооперації, партнерства. В діловому спілкуванні кодекс кооперативності (партнерства) складається з чотирьох правил: необхідності і достатності інформації ("Говори не більше і не менше, ніж потрібно на даний момент"), якості інформації ("Намагайся, щоб твої висловлювання відповідали істині"), відповідності ("Не відхиляйтеся від теми") і стиля ("Висловлюйся ясно").

Світське спілкування визначається іншим кодексом – кодексом ввічливості. Він реалізується у правилах такту ("Дотримуйся інтересів іншого"), великодушності ("Не утруднюй інших"), похвали ("Не засуджуй інших"), скромності ("Не приймай похвали"), згоди ("Уникай заперечень"), симпатії ("Висловлюй доброзичливість") [3].

Будь-яка ділова комунікація, незалежно від її виду, починається зі встановлення контакту. Питання про контакт не зводиться до так званої комунікабельності учасників, тобто до їхньої здатності легко вступати в розмову і без особливих зусиль її підтримувати. Ділові бесіди,

як й інші "жанри" ділової комунікації, рідко починаються раптово. Звичайно, у людини завжди є якийсь час, щоб до неї підготуватись. І тут люди ведуть себе по-різному. Одні віддають перевагу "не забивати" собі голову наперед і розраховують на інтуїцію, як іноді говорять, збираються діяти за обставинами. Інші, навпаки, ретельно планують усі свої дії і детально прогнозують реакції, як свої, так і партнера по спілкуванню.

Успіх ділової комунікації залежить від адекватності установок, розуміння своєї предметної позиції та позиції між особистостями, знання закономірностей неоднакових творчих форм спілкування і правил поведінки у різних ситуаціях, вміння сформулювати тактичний план і реалізувати його на основі соціальних навичок, що змінюються. Підчас переговорів треба звернути увагу на наступні складові, по-перше генерація, тобто створення нових ідей і пропозицій; по-друге концентрація на сутності переговорів, тобто здатність зосередитися на тому, на чому потрібно, і настільки, наскільки це необхідно; по-третє витривалість, здатність особистості тривалий час підтримувати високий рівень активності, не відволікаючись і не втрачаючи концентрації; по-четверте координація – здатність особистості утримувати в голові декілька фактів, варіантів, можливих напрямків розвитку переговорів і останній чинник успішних переговорів гнучкість, здатність особистості підчас переговорів перемикатися з одного ходу думки на іншу.

Іншими словами, ефективність комунікацій залежить від розвиненості стратегічної і технічної складових комунікативної компетенції [5].

Всесвітньо визнаний спеціаліст у галузі ділового спілкування С. Блек пропонує наступні правила ефективного спілкування:

1. Завжди наполягайте на правді і повній інформації;
2. Повідомлення має бути простим і зрозумілим;
3. Не перебільшуйте, не набивайте ціну;
4. Пам'ятайте, що половина вашої аудиторії – жінки;
5. Робіть спілкування захоплюючим, не припускайте зайвої нудності, буденності;
6. Слідкуйте за формою спілкування, воно не повинно бути надто вигадливим чи екстравагантним;
7. Не жалійте часу на з'ясування громадської думки;
8. Пам'ятайте: безперервність спілкування і з'ясування громадської думки життєво необхідні;
9. Намагайтесь бути переконливим і конкретним на кожному етапі спілкування [2].

Однієї з продуктивних тактик ведення переговорів може бути "поступове підвищення складності обговорюваних питань". Ця тактика

пропонує спочатку обговорити найбільш легкі питання. Їхнє рішення робить позитивний психологічний вплив на учасників переговорів, демонструє можливість досягнення домовленостей. Рішення спочатку більш легких питань створює сприятливу психологічну атмосферу на переговорах, показує, що проблеми, у принципі, розв'язувані.

До викладеного прийому примикають дії, спрямовані на "пошук загальної зони рішення", тобто сторони спочатку приходять до згоди щодо змісту спільного документа, іншими словами визначається зона можливих рішень або по визначенню американських дослідників У. Зартмана і М. Бермана – "загальна формула рішень"[5]. Отже, досягши домовленості у принципових питаннях, сторони відпрацьовують деталі угоди. Таке двоступінчасте ведення переговорів дозволяє значно заощаджувати час.

Заслуговує схвалення розробка і внесення таких пропозицій, які б сприяли реалізації обопільних інтересів, тобто пропозицій, на які партнер міг би відповісти ствердно. Іноді партнер по переговорах згодний із суттю пропозицій, але знаходить самі формулювання неприйнятними [9].

Звичайно, спільний аналіз розбіжностей не припускає обмін одними компліментами. Можливі і необхідні заперечення. Однак їхній зміст принципово відмінний від розбіжностей в умовах торгу. Там заперечення – один з інструментів маніпулювання поведінням партнера, тут – інструмент аналізу проблеми. Важлива форма викладу заперечень. Вони повинні бути добре аргументовані й орієнтовані не на захист власної позиції, а на пошук узгодження інтересів.

У ході переговорів буває корисно "розділити проблему на окремі складові", а не намагатися відразу розв'язати проблему. Розклавши проблему, учасники переговорів дивляться, чи можливо досягнення домовленості по кожному елементі. Якщо – ні, то може бути доцільно, винести деякі з них "за дужки", іншими словами – не розглядати. Звичайно, у цих умовах не буде досягнуто всеосяжної угоди. Однак у цілому ряді випадків наявність такої часткової угоди буде значним кроком уперед, у порівнянні з відсутністю хоч якоїсь домовленості [4].

Для учасників переговорів головне не мати набір готових рецептів, а розуміти, для чого потрібні переговори, які можливості вони відкривають, які головні принципи аналізу ситуацій, що виникають під час переговорів. У процесі ведення переговорів, поведіння учасників може відповідати трьом різним підходам [1].

Перший підхід відповідає ідеї протистояння сторін. Стіл, за яким ведуться переговори, уподібнюється своєрідному бойовищу. Відповідно до даної логіки, учасники переговорів розглядаються як солдати, покликані відстояти раніше затверджені позиції. Основний девіз таких

переговорів можна виразити словами "хто – кого" або "перетягування каната".

Другий підхід можна вважати протилежністю першого. Сторони займають дружні позиції. Більш слабка сторона очікує від партнера по переговорах "дружнього" до себе ставлення і поводить себе заповілично. На практиці другий підхід зустрічається рідко.

Третій підхід заснований на розумінні сторонами необхідності пошуку взаємоприйнятого рішення. Учасники переговорів спільно аналізують ситуацію і зайняті пошуком таких рішень, що максимально відповідали б інтересам обох сторін. Третій підхід може бути названий партнерським.

В основу підходу, що одержав назву "спільний аналіз проблеми", покладені два принципи теорії "розумного егоїзму": а) ретельний аналіз інтересів, у т.ч. власних; б) власні інтереси реалізуються повніше, якщо партнер досягає своїх інтересів [10].

Такий підхід продуктивний, але він припускає більш високий рівень довіри між партнерами. На практиці важко зустріти "чисті" варіанти вищеописаних підходів. Скоріше можна говорити про орієнтацію учасників переговорів на один з підходів. І все-таки, розвиваючись, ускладнюючи, індивідуалізуючи, діловий світ рухається шляхом усе більшої орієнтації на партнерські відносини.

Також слід розглянути психологічні особливості завершення переговорів.

Компроміс. Учасники переговорів повинні виявляти готовність до компромісів: у разі розбіжностей інтересів партнера варто домагатися угоди поетапно. При компромісному рішенні згода досягається за рахунок того, що партнери після невдалої спроби домовитися між собою з урахуванням нових розумінь частково відходять від своїх вимог (від чогось відмовляються, висувають нові пропозиції) [11].

Важко швидко прийти до згоди шляхом поступок, прийятних для обох сторін. Угода на основі компромісів з'являється в тих випадках, коли необхідно досягти загальної мети переговорів, коли їх зрив буде мати для партнерів несприятливі наслідки.

Консенсус. Визначите, які докази й аргументи (факти, результати розрахунків, статистичні дані, цифри і т.д.) доцільно використовувати, щоб спонукати партнера прийняти вашу пропозицію.

Згода. Після довгих і важких переговорів сторони приходять до згоди. Головне на цьому етапі ще раз узгодити усі питання, щоб переконатися, що розбіжностей не залишилося.

Висновки. Для успішного проведення переговорів необхідно творчо підходити до всіх його етапів. У процесі спілкування слід звер-

тати увагу на такі навички та їх прояви, як: генерація – тобто створення нових ідей і пропозицій; концентрація – це здатність зосередитися на тому, на чому потрібно, і настільки, наскільки це необхідно, створює "червону нитку переговорів"; витривалість – здатність особистості тривалий час підтримувати високий рівень активності, не відволікаючись і не втрачаючи концентрації; координація – здатність особистості утримувати в голові декілька фактів, варіантів, можливих напрямків розвитку переговорів; гнучкість – це здатність особистості під час переговорів перемикатися з одного ходу думки на іншу.

Список використаних джерел

1. Блінов О.А. Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч. посіб. / О.А. Блінов. – К. : НАУ, 2013. – 248 с. (з грифом МОН України)
2. Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский – М. : МАУП, 1998. – 244 с.
3. Клепиков О. І. Основи творчості особи : навч. посіб. / О. І. Клепиков, І. Т. Кучерявий. – К. : Вища школа, 1996. – 295 с.
4. Конева Е. В. Психология общения : учеб. пособ. / Е. В. Конева. – Ярославль, 1992. – 192 с.
5. Кучерявий І. Т. Творчість – основа розвитку потенційних джерел особистості : навч. посіб. / І. Т. Кучерявий, О. І. Клепиков. – К. : Вища школа, 2000. – 288 с.
6. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хеудори. – М. : ИНФРА-М, 1992. – 320 с.
7. Пичужкин И. В. Основы менеджмента : учеб. пособ. / И. В. Пичужкин, В.Н. Жарков, С.А. Максимов. – М. : Юрайт-Издат, 2003. – 286 с.
8. Скотт Г. Джинни. Конфликты: пути их преодоления / пер. с англ. / Джинни Г. Скотт. – К. : Верзилин и Ко ЛТД, 2000. – 188 с.
9. Соснин В. А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры. Тренинг / В. А. Соснин, П.А. Лунев. – М., 1999. – 244 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 268 с.
11. Филиппов А.В. Психология и этика деловых отношений / А.В. Филиппов. – М. : АО "Изд. Дом", 1996. – 288 с.

Spisok vikoristаниh dzherel

1. Blinov O.A. Psihologichne zabezpechennja peregovornogo procesu : navch. posib. / O.A. Blinov. – K. : NAU, 2013. – 248 s. (z grifom MON Ukraїni)

2. Debol'skij M. Psihologija delovogo obshhenija / M. Debol'skij – M. : MAUP, 1998. – 244 s.
3. Klepikov O. I. Osnovi tvorchosti osobi : navch. posib. / O. I. Klepikov, I. T. Kucherjavij. – K. : Vishha shkola, 1996. – 295 s.
4. Koneva E. V. Psihologija obshhenija : ucheb. posob. / E. V. Koneva. – Jaroslavl', 1992. – 192 s.
5. Kucherjavij I. T. Tvorchist' – osnova rozvitku potencijnih dzherel osobitosti : navch. posib. / I. T. Kucherjavij, O. I. Klepikov. – K. : Vishha shkola, 2000. – 288 s.
6. Meskon M. H. Osnovy menedzhmenta / M. H. Meskon, M. Al'bert, F. Heudori. – M. : INFRA-M, 1992. – 320 s.
7. Pichuzhkin I. V. Osnovy menedzhmenta : ucheb. posob. / I. V. Pichuzhkin, V.N. Zharkov, S.A. Maksimov. – M. : Jurajt-Izdat, 2003. – 286 s.
8. Skott G. Dzhinni. Konflikty: puti ih preodolenija / per. s angl. / Dzhinni G. Skott. – K. : Verzilin i Ko LTD, 2000. – 188 s.
9. Sosnin V. A. Uchimsja obshheniju: vzaimoponimanie, vzaimodejstvie, peregovory. Trening / V. A. Sosnin, P.A. Lunev. – M., 1999. – 244 s.
10. Stoljarenko L.D. Psihologija delovogo obshhenija i upravlenija / L.D. Stoljarenko. – Rostov n/D : Feniks, 2001. – 268 s.
11. Filippov A.V. Psihologija i jetika delovyh otnoshenij / A.V. Filippov. – M. : AO "Izd. Dom", 1996. – 288 s.

Shopina M.O. Psychological characteristics of creativity to communicate during negotiations. *This article contains modern theoretical comparative analysis of researches and issues on the problems of creative approach towards communication process during negotiations conducting. The communication is regarded as specific form of creativity which is a condition and mode of implementation of a person and is a required condition of human being, people interaction. Moreover this article reveals creative potential as person quality using which the person, works, knows and communicates. This article describes the rules of efficient communication, interests mobilization during communication, efficient tactics of negotiations conducting. Analyzed these creative displays of communication as idea generation, concentration, stamina, coordination and flexibility during the negotiations.*

Key words: *communication, negotiations, creative potential, creative approach, communication techniques.*

Отримано: 15.05.2014 р.