

ПРИНЦИПИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ДІАЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

УДК 159.98:316.77

ДУХНЕВИЧ В.М.

старший науковий співробітник, канд. психол. наук, Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, м. Київ

У статті розглянуто проблему організації діалогу та діалогічної взаємодії, показано специфіку когнітивного спілкування як інструментального засобу забезпечення перебігу взаємодії. Описано можливі результати когнітивної оптимізації взаємодії та запропоновані інструментальні принципи побудови взаємин та стосунків, що дозволяють організувати ефективний діалог та взаємодію.

Ключові слова: діалог, когнітивне спілкування, консенсус, взаєморозуміння, ставлення, стосунки та взаємини, супровід діалогічної взаємодії

ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ ДИАЛОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

В статье рассмотрена проблема организации диалога и диалогического взаимодействия, показано специфику когнитивного общения как инструментального средства обеспечения взаимодействия. Описаны возможные результаты когнитивной оптимизации взаимодействия и предложены инструментальные принципы построения взаимоотношений, позволяющих организовать эффективный диалог и взаимодействие.

Ключевые слова: диалог, когнитивное общение, консенсус, взаимопонимание, отношение, сопровождение диалогического взаимодействия

Постановка проблеми та обґрунтування актуальності теми.

Людина вступає в діалог, взаємодію з іншим кожен раз, коли зустрічається з певною перепорою і їй необхідний «інший», аби знайти вихід чи прийняти рішення. Афіліативна природа людського буття виступає основою для єднання з іншими, забезпечує поштовх до спілкування та взаємодії з оточуючими, запускає цілу низку людських потреб, пов'язаних зі спілкуванням: потребу в діалогах, потребу в спільному пошуку рішення чи виходу з проблемної ситуації, потребу в розумінні та взаєморозумінні, потребу в пошуках істини та багато іншого. Взагалі, необхідність домовлятися з того чи іншого питання є провідною і рушійною силою мотивації соціального розвитку.

Більше того, ефективний розвиток різноманітних соціальних суб'єктів можливий лише через діалог та побудову домовленостей. Єднання, формування спільностей, інтеграція навколо тієї чи іншої ідеї чи соціального (політичного, організаційного) суб'єкту починається з організації діалогу та взаєморозуміння та забезпечується засобами когнітивного спілкування. Існуючі наукові дослідження та практичні здобутки в цій області досить

вагомі, проте і понині створення практичної бази управління діалогами (і соціальними зокрема), надання допомоги в становленні та функціонуванні суб'єктів (соціальних) діалогів є одним з пріоритетних завдань фундаментальної психологічної науки та практики.

Мета статті: з позиції когнітивної психології спілкування запропонувати основи когнітивного супроводу перебігу та вирішення протиріч в діалогах та діалогічній взаємодії.

Аналіз досліджень та публікацій. Вивчення діалогів має давні традиції та вагомі результати в філософії (Платон, М.М. Бахтін, В.М. Бехтерев, М. Мамардашвілі, Г.П. Щедровицький, О.Генісаретський, О.С. Анісімов, А. Моль, В.Лефевр, П.О. Сорокін, Е.В. Сайко, А. Акофф, М. Гамезо, М.С. Каган, Е. Гусерль, Г.Г. Шпет, П.А. Флоренський, Ю.М. Лотман, С.Л. Франк, Ч. Морріс та ін.), культурології та соціології (П.Г. Щедровицький, С. Московічі, Е. Аронсон та ін.), загальній та соціальній психології (Л.С. Виготський, О.Р. Лурія, О.О. Леонт'єв, О. Брудний, Б. Величковський та ін.). Проблематика діалогу та діалогічного спілкування в останні роки піднімалася в працях вітчизняних науковців - В.П. Казміренко, Т.М. Титаренко, В.О. Татенко, Т.С. Кудріної, В.І. Гордієнко, Г.В. Дьяконова, В.М. Духневича, З.Ф. Сіверс, О.Ю. Осадько [1, 2, 3, 4, 5] та інших.

Специфіка діалогів в бізнес-середовищі також досить широко представлена в науковій літературі. Насамперед мова йде про здобутки, здійснені в рамках Гарвардської школи - так називані «принципові переговори» [7], хоча практично всі технології організації спілкування в організаційному середовищі можна розглядати як когнітивне забезпечення діалогу, що розгортається між роботодавцем та найманими працівниками, між менеджментом та робітниками, між профспілкою (радою трудового колективу) та представниками управління організації тощо.

Деяко уособлено стоять дослідження, що стосуються проблематики корпоративної соціальної відповідальності. Корпоративна соціальна відповідальність розуміється як система послідовних економічних, екологічних та соціальних заходів компанії, що реалізуються на основі постійної взаємодії із зацікавленими сторонами (стейкхолдерами) і спрямованих на зниження нефінансових ризиків, довгострокове поліпшення іміджу і ділової репутації компанії, а також на зростання капіталізації та конкурентоспроможності, що забезпечують прибутковість і сталий розвиток підприємства. Дослідження в цьому напрямку розгортаються в основному економістами, маркетологами та політологами, хоча їх сутність суто психологічна. Адже діалог розгортається в пло-

щині взаємодії певної організації з представниками різноманітних спільнот чи навіть всього суспільства.

Основний виклад матеріалу. Потрапляючи в проблемну ситуацію людина, група чи організація актуалізує в себе потребу в діалозі та аби вийти за межі звичного, знайомого, знайти рішення чи дійти згоди з того чи іншого проблемного питання – починає активно встановлювати та розвивати соціальні контакти, стосунки, відносини, формуючи нове бачення ситуації та себе-в-ситуації. Саме ставлення-стосунки в тригері (ставлення-інформація-наміри) [детальніше див. 1], будуть відігравати провідну роль в організації та перебігу діалогу, адже саме ставлення запускає процес спілкування.

Оскільки особистість постійно включена в систему соціальних відносин і зв'язків, можна говорити, що *ми вступаємо в комунікацію, взаємодію, обмін тільки тоді, коли в нас виникає певне ставлення (відносини, стосунки, взаємини). Без ставлення спілкування не існує. Ставлення є образом найближчого перспективного майбутнього, який визначає весь характер та особливості розгортання процесу розуміння і взаєморозуміння партнерів у спілкуванні.*

І оскільки організації – це речі, які ми конструємо за своїм образом та подобою, то для них будуть діяти ті ж закономірності, що й для окремої особи. Тобто, організація як колективний суб'єкт діяльності також повинна буде в діалозі та через діалог пройти шлях конструювання образу власного майбутнього та прийняти рішення щодо своїх дій по вирішенню проблемної ситуації. Зазвичай такі діалоги реалізуються в формі переговорів між різними організаційними суб'єктами чи між організацією та представниками влади чи бізнес-середовища. Значний здобуток в цьому плані, як було вже сказано, зроблено Р.Фішером та У.Юрі в роботі «Шлях до згоди або переговори без поразки» [7]; вагомий інтерес представляє також доробок В.П. Казміренко [4].

Інакше кажучи, в проблемній ситуації запускається потреба в когнітивному спілкуванні та організовується відповідна взаємодія, де певний груповий суб'єкт веде пошуки оптимального чи найбільш ефективного виходу з кризової ситуації. *Когнітивне спілкування* представляє собою такий різновид спілкування, коли сам процес дискусії, полеміки, доведення аргументів та боротьби доказів і переконань, створює умови мислетворчої дії. В когнітивному спілкуванні суб'єктами ставиться та вирішується задача здійснити вплив, погодити уявлення, створити єдиний когнітивний (понятійний) простір, досягнути консенсусу чи компромісу, знайти вихід з конфліктної чи проблемної ситуації і т.д. Інакше кажучи, в процесі такої мислетворчої взаємодії на перший план виступає когнітивна складова та спілкування суб'єктів зумовлю-

ється пізнавальною і мисленневою діяльністю суб'єктів та груп, якщо має місце міжгрупове спілкування.

Отже, саме в когнітивному спілкуванні та з використанням його засобів стає можливим формулювання думок, узгодження та верифікація понять, погодження тезаурусів та в кінцевому випадку організація складного спільного інтелектуального пошуку оптимального рішення проблемного питання – тобто стає можливим через діалог вирішити те чи інше нагальне питання. Використання технологічних прийомів організації когнітивного спілкування дозволяє вирішувати різноманітні прикладні завдання в процесі діалогічної взаємодії індивідуальних і групових суб'єктів: подолання когнітивних бар'єрів та вирішення інтелектуальних протиріч, розв'язання задач, досягнення спільної мети і т.д.

В діалозі через систему методологічних прийомів і методологічних засобів відбувається формування переконань та оцінок у процесі інтелектуальної взаємодії, за рахунок цілеспрямовано впливу на мотиваційно-потребову, пізнавально-інтелектуальну і емоційно-вольову сфери особистості учасників обговорення спірної проблеми. Причому такий вплив здійснюється кожним на кожного, навіть якщо суб'єкт не усвідомлює (точніше не рефлексує) до кінця особливості впливу, що він здійснює на іншого. Наразі, основна мета застосування тих чи інших прийомів чи засобів в процесі діалогу - це спонукання учасників обговорення до позитивних переконань щодо позиції і аргументації, що була представлена суб'єктом. Іншою важливою метою є *створення сприятливого психологічного клімату для плідного обговорення та вирішення спірних проблем.*

Зрозуміло, що в межах даної роботи не можливо представити весь арсенал технологічних можливостей когнітивного спілкування в забезпеченні процесів взаємодії, тому лише означимо деякі принципи, на наш погляд, засади. Частково така робота щодо практики когнітивної оптимізації взаємодії представлена в нашій попередній роботі «Активізація когнітивних процесів у спілкуванні» [1] і зацікавлений читач може знайти для себе відповіді.

Отже, інструментальне забезпечення (засоби) організації взаємодії повинно враховувати наступні *можливі результати когнітивної оптимізації взаємодії:*

- активізація участі всіх партнерів по взаємодії;
- усвідомлення та рефлексія ситуації взаємодії, ресурсів та обмежень учасників, інструментарію, що використовується, мотивації та намірів учасників і т.ін.;

- прийняття відповідальності за результат взаємодії кожним з учасників;
- розуміння партнера (розуміння його цілей, задач, мотивації тощо);
- оптимальність ресурсів (час, енергія, матеріальні ресурси і т. ін.), що використовуються партнерами для досягнення згоди чи прийняття рішення;
- задоволеність партнерів від взаємодії та її результатів;
- та інші.

Саме ці ключові образи бажаних результатів повинні, на нашу думку, виступати орієнтирами для застосування когнітивного спілкування при вирішенні завдань оптимізації взаємодії. В забезпеченні якості організації взаємодії насамперед ми пропонуємо спиратися на наступні **ключові принципи в побудові взаємин та стосунків** з партнерами:

1. Принцип основи (фундаменту). У відповідності з цим принципом ми стверджуємо, що фундаментом будь-яких стосунків та взаємин є довіра. Без фундаменту взаємин – довіри – не можливо вирішення ніяких спільних завдань.

Довіра – це активне зустрічне ставлення суб'єкта, його очікування передбачуваності (позитивності-негативності) поведінки та дій іншого суб'єкта, що визначає характер подальших міжособистісних стосунків і забезпечує ефективність взаємодії. Розпізнавання людьми довіри-недовіри у поведінці один одного визначає розвиток подальших (позитивно-негативних) стосунків, внаслідок цього з різними людьми складаються різні відносини, а також, на думку Б.Ф. Поршнева, відбувається поділ на «своїх» і «чужих». Довіра-недовіра представлена у свідомості людей у структурі когнітивних моделей розпізнавання її в поведінці партнера по взаємодії і визначає характер та особливості розвитку міжособистісних стосунків [6].

Якщо не встановлено психологічний контакт на особистісному рівні, якщо не побудована довіра – взаємини приречені. Вирішити спільне завдання з партнером можливо лише за умови, що встановлені та підтримуються довірчі стосунки. В іншому випадку, в таких взаєминах партнер буде вбачати маніпуляції та нечесність, приписувати прагнення виграти та ущемити його інтереси.

2. Принцип культивування стосунків. Будь-які стосунки та взаємини в які вступає людина потребують розвитку. І цей розвиток забезпечується роботою кожного і спільною роботою по оформленню та подальшому розвитку стосунків.

Встановлення психологічного контакту на особистісному рівні та формування довіри на початку взаємин ще не гарантує успіху

в спільній справі. Це лише створює умови для спільних погоджених дій. Але щоб ці дії стали можливими після встановлення довірчих стосунків необхідно вирощувати, підтверджувати та розвивати стосунки, що склалися. Суть справи пророблятися може лише тоді, коли партнери по взаємодії відрегулювали в діалозі свої стосунки та прояснили наміри, визначили спільні інтереси та сформулювали спільні наміри.

Отже, подальший розвиток стосунків, піклування про них, орієнтовані на закріплення довіри, що склалася. В основі розвитку стосунків лежить умова «ми разом проти проблеми», що дозволяє учасникам взаємодії будувати взаємодію по вирішенню проблемної ситуації, а також створювати спільні проекти перспективного майбутнього.

3. Принцип безоціночності. У відповідності з цим принципом не можна оцінювати можливі результати взаємодії. Результати взаємодії – це продукт спільної творчості, він залежить від вкладів всіх учасників взаємодії.

В основі цього принципу лежить умова: ми не можемо знати що думає чи чим керується інший. Не варто оцінювати дії чи вислови іншого. Необхідно будувати власне розуміння ситуації, рефлексувати та будувати спільне бачення. Якщо щось незрозуміло чи турбує – це має стати предметом обговорення. Будь-яка оцінка блокує розуміння, тому необхідно аналізувати, рефлексувати, проте не оцінювати результат до його кінцевого оформлення.

4. Принцип спільних цінностей. Побудова взаємин та стосунків передбачає, що в діалозі конструюються та погоджуються спільні цінності, що будуть поділятися всіма учасниками. Без погоджених цінностей не можливо говорити навіть про задоволеність партнерів від взаємодії та її результатів, адже кожен буде оцінювати кінцеві результати користуючись своїми критеріями.

Наперед заданих цінностей не існує. Всі цінності, що будуть визначати характер взаємодії, особливості прийняття рішення, спільну оцінку отриманих результатів і т.ін. створюються в діалозі. Прийти до згоди про спільні цінності – значить конституювати стосунки. Навіть якщо кінцеве рішення не може бути знайдене з об'єктивних причин, стосунки побудовані на спільних цінностях будуть давати можливість для спільних дій, спільних пошуків у майбутньому. Цінності, що поділяються всіма учасниками взаємодії, закладаються основу для формування взаємної відповідальності – «я несу відповідальність за власні дії та результат, який ми спільно отримуємо» - та спільної побудови програм перспективного майбутнього.

Погодження цінностей – «ми розділяємо це» - дозволяє учасникам взаємодії обговорювати та конструювати критерії оцінки результатів. Спільні цінності дають змогу приймати рішення на основі об'єктивних критеріїв, будувати партнерство. Побудова стосунків на основі погоджених критеріїв дозволяє вести діалог, конструювати спільне рішення не на основі, що не залежить від волі лише однієї з сторін та дозволяє уникнути домінування та переваги одного учасника над іншими.

Погодження спільних цінностей дає змогу вирівняти психологічні позиції учасників: нічия думка чи пропозиція не буде мати більшої ваги лише тому, що її хтось запропонував. Кожен буде мати рівні можливості для аргументації та відстоювання власної думки або ж рішення.

Так розробки, здійснені в рамках гарвардської школи переговорів, пропонують самий загальний список таких об'єктивних критеріїв, який можна легко доповнити критеріями з конкретної предметної області:

- загальні підходи, загальні цінності, моральні принципи;
- звичаї, традиції, що поділяються обома сторонами;
- закони, інструкції, правила, професійні норми;
- експертні оцінки;
- прецеденти і т.д.

5. Принцип взаємної допомоги та навчання. У відповідності до цього принципу побудова партнерської взаємодії передбачає, що аргументи, запропоновані варіанти рішення не відкидаються, а доповнюються. Якщо ж хтось з учасників має проблеми з виразом власної думки – інші допомагають йому, оскільки кожна думка працює на формування єдиного когнітивного простору, розширює індивідуальні уявлення учасників та формує живе множинне знання. Більше того, кожна людина, з якою ми вступаємо у взаємодію, потенційно здатна нас чогось навчити, подарувати нам бачення, що відрізняється від нашого власного.

Реалізація цього принципу передбачає вільний обмін інформацією. Будь-які індивідуальні бачення, уявлення, знання мають цінність для вироблення спільного рішення, що буде задовольняти інтереси кожної зі сторін. В основі такої взаємної допомоги та навчання лежить умова: «якщо хтось щось не зрозумів чи не знає, він не зможе забезпечити якісне виконання прийнятого узгодженого рішення». Інакше кажучи, коли ми допомагаємо іншому, ми допомагаємо собі.

6. Принцип співробітництва. В основі цього принципу знаходиться умова: «спільна робота підвищує ймовірність спільної перемоги».

Реалізація цього принципу передбачає, що учасники переговорів чи взаємодії конституюються навколо інтересів (тобто того, що для них дійсно важливо), а не позицій (того, що хочеться). Інтереси - це те, що визначається потребами людей. Щоб досягти розумно-го рішення, необхідно примирити інтереси, а не позиції.

Інакше кажучи, предметом обговорення повинні стати інтереси, а не підготовлені позиції. Саме інтереси можуть та повинні узгоджуватися в переговорах, оскільки досягнення тих чи інших цілей можливо різними шляхами. Обговорення інтересів сторін дає можливість уникнути позиціонування та відкриває можливість для гнучкого пошуку та вироблення рішень.

Приховати інформацію в ситуації, коли обговорюються реальні інтереси, значить зашкодити собі. Адже можливі рішення не будуть враховувати того, що дійсно важливо. Така організація партнерського співробітництва орієнтована спільну перемогу, спільні досягнення. Співробітництво передбачає спільну діяльність, в результаті якої всі сторони отримують ту чи іншу вигоду.

Реалізація принципу співробітництва орієнтована на колаборацію, тобто такий процес спільної діяльності при розв'язанні проблемної ситуації засобами інтелектуальної організації спілкування, при якому відбувається обмін знаннями, взаємне навчання і досягнення згоди.

7. Принцип 101 відсотка. Цей принцип означає, що необхідно відшукати 1 відсоток, з яким ми згодні, і направити на нього 100 відсотків наших зусиль.

Смисл цього принципу можна проілюструвати ще й наступним чином (хоча це лише парціальний випадок). Якщо предмет дискусії чи взаємодії такий, що виникає відчуття, що по жодному аспекту обговорення не можна дійти згоди чи навіть знайти точки перетину, необхідно знайти те, з чим обидві сторони будуть не згодні. І це особливе, з чим обидві сторони будуть не згодні, дає можливість відліку «згоди про незгоду» - «ми обидва згодні, що ми з цим не погоджуємося». Такий «диференційований консенсус» дозволяє кожному залишатися суто при своїй думці: саме в цьому і полягає взаємна згода (консенсус). Це перша точка згоди, яка може бути покладена в основу для спільного пошуку рішення: сторони вперше знаходять точку, яка їх об'єднує і яка дає змогу конструювати стосунки.

Ми вважаємо, що запропоновані принципи можуть бути застосовані для вирішення будь-яких професійних комунікативних ситуацій. Більше того, за необхідності в діалозі можуть кон-

струюватися та конституюватися власні принципи. Але щоб ці принципи почали функціонувати, принаймні один з учасників повинен запропонувати процедуру та ввести ці принципи в конкретну ситуацію взаємодії. Інакше кажучи, стикаючись з проблемною ситуацією взаємодії необхідно здійснити рефлексивний вихід з ситуації й тільки після цього пропонувати їх. Адже за наявності бар'єрів та нерозуміння неможливо знаходитися в ситуації та запропонувати її вирішення. Лише вихід за межі ситуації дає можливість рішення. І запропоновані принципи є одним з таких інструментів, що забезпечують когнітивну оптимізацію взаємодії.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Саме інструментальні засоби когнітивного спілкування виступають тією основою, за допомогою якої та через які реалізуються будь-які діалоги та діалогічна взаємодія. У діалозі здійснюється зародження та розвиток цінностей формування спільного досвіду. Ця умова виступає основною для розгортання подальшої взаємодії, спільного творчого пошуку того чи іншого рішення та механізмів його реалізації тощо.

Застосування запропонованих інструментальних принципів побудови взаємин та стосунків орієнтовано на створення основи для формування спільності, закріплення цінності іншого для спільного розв'язання протиріч в діалозі. Такі принципи можуть та повинні доповнюватися розробками технічних прийомів фіксації домовленостей, розвитку спільного досвіду, прийомами та процедурами різноманітних узгоджень тощо. Спеціальної розробки потребують також питання інструментального забезпечення діалогів зокрема в бізнес-середовищі, коли розв'язуються не конфліктні питання, а обговорюються питання розвитку та перспективні плани; причому діалог повинен виступати інструментальною основою для розвитку «ініціатив знизу», забезпечуючи еволюційний поступ розвитку організаційних суб'єктів.

Література

1. Активізація когнітивних процесів у спілкуванні: методичний посібник / [В. П. Казміренко, З. Ф. Сіверс, В. М. Духневич та ін.]; за ред. В. П. Казміренка. – К.: Міленіум, 2011. – 268 с.
2. Гордієнко В. І. Проблема діалогу в умовах реалій психологічного суспільства / В.І. Гордієнко // Наукові записки НАУКМА. - 2008. - Т. 84: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - с. 38-45.
3. Дьяконов Г.В. Основы диалогического подхода в психологической науке и практике: монография / Г.В.Дьяконов. – Кировоград: РИО КГПУ им. В. Винниченко, 2007. – 847 с.
4. Казміренко В.П. Формування діалогу як соціально-психологічна основа розвитку інтеграційних процесів в суспільстві – подолання кри-

-
- зи конфронтації / В.П.Казміренко // Наукові студії з соціальної та політичної психології. Збірник статей. Випуск 19 (22). - Київ, 2008. - с. 173-185.
5. Копець Л. В. Діалогічні комунікативні практики та їхній евристичний потенціал : результати дослідження / Копець Л.В., Гордієнко В.І. // Наукові записки НаУКМА. - 2012. - Т. 136: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - с. 53-58.
 6. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история / Б.Ф. Поршнев; АН СССР - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Наука, 1979. - 232 с.
 7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р.Фишер, У.Юри; пер. с англ. А. Гореловой; предисл. В.А. Кременюка. - М.: Наука, 1992. - 158 с.

In the article the problem of dialogue and dialogic interaction, presented specificity of cognitive communication as a tool interoperability. Presented the possible results of the cognitive optimization of interaction and represented principles of building relationships, allowing to organize an effective dialogue and interaction.

Keywords: *dialogue, cognitive communication, consensus, understanding, attitude, support of dialogic interaction*