



НАЦІОНАЛЬНА ШКОЛА СУДДІВ УКРАЇНИ

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО ТРЕНІНГУ
«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ У
ДІЯЛЬНОСТІ СУДДІВ»**

Київ - 2022

*Рекомендовано до друку Науково-методичною радою
Національної школи суддів України (протокол № 4 від 22.12.2022 р.)*

Укладачі:

Савченко Г. В., канд. психол. наук, начальник відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ;

Маслюк А. М., докт. психол. наук, доц., заступник начальника відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ;

Фарафонова А. О., головний спеціаліст-психолог відділу науково-методичного супроводження психологічної підготовки суддів НШСУ

Савченко Г. В., Маслюк А. М., Фарафонова А. О. Методичні матеріали до тренінгу «Психологічні особливості ефективного спілкування у діяльності суддів» : Київ, 2022. 42 с. (електронний посібник).

У методичних матеріалах представлено тренінг «Психологічні особливості ефективного спілкування у діяльності суддів». Розкрито його сутність та структурні компоненти, акцентовано увагу на психологічних особливостях ефективного спілкування з учасниками судового процесу.

Адресовано суддям, психологам, кандидатам на посаду судді в рамках спеціальної підготовки кандидатів на посаду суддів Національної школи суддів України та всім, хто цікавиться проблемами юридичної психології.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СУДДІ	6
РОЗДІЛ 2. ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ	13
РОЗДІЛ 3. УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЄЮ	29
РОЗДІЛ 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	42

ВСТУП

Проблема комунікації між людьми не викликає сумнівів у своїй актуальності. Ми кожного дня спілкуємося і від розуміння особливостей комунікації (законів, механізмів, прийомів та ін.) залежить взаєморозуміння між співрозмовниками. Чи це стосується розмови в сімейному колі, чи серед колег на роботі або з друзями на відпочинку скрізь ми маємо справу з комунікацією. Чи вміємо ми це робити так, щоб менше виникало конфліктних ситуацій? Не завжди, бо є зовнішні й внутрішні чинники, які можуть ускладнювати процес комунікації. Для кращого розуміння різноманітних аспектів спілкування між людьми у професійній діяльності суддів і був розроблений тренінг «Психологічні особливості ефективного спілкування у діяльності суддів».

Тренінг не лише розкриває важливі особливості комунікації, але й привертає увагу слухачів до власного внеску у проблеми, які виникають під час спілкування у професійній діяльності з різними учасниками судочинства. Основним засобом і умовою діяльності судді є професійне спілкування, тобто встановлення і підтримання цілеспрямованого контакту з особами-носіями інформації, а також переконливе (за змістом і формою) викладення матеріалу при судовому розгляді справи. Професійна майстерність проявляється саме у тих випадках, коли необхідно вплинути на внутрішнє переконання, здійснити психологічний вплив на учасників процесу і отримати необхідний результат.

Мета тренінгу полягає у підвищенні рівня комунікативної компетентності судді шляхом розвитку навичок ефективного спілкування та управління конфліктними ситуаціями.

Після завершення тренінгу учасники:

➤ набудуть знання про ключові аспекти встановлення контакту та психологічні основи спілкування, дізнаються про психологічні закономірності й особливості сприйняття;

- розвинути навички щодо ефективного спілкування та управління конфліктними ситуаціями;
- вдосконалять спостережливість до психологічних аспектів процесу спілкування у професійній діяльності судді;
- розвинути вміння бути переконливими, конструктивно відстоювати свою позицію, впливати та протистояти тиску.

Запрошуємо вас разом з нами у дорогу самопізнання своєї неповторної особистості.

РОЗДІЛ 1

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СУДДІ

*90% наших турбот стосуються того,
що ніколи не станеться.*

Маргарет Тетчер

Психологічна підготовленість дозволяє судді нейтралізувати негативний вплив на особистість психологічних особливостей діяльності, таких як публічність, необхідність взаємодіяти із значною кількістю осіб, враховуючи «емоційну зарядженість» – звинувачуваного та його представників (адвоката, родичів), свідків, громадськості, преси тощо. Кожна зі сторін має свої інтереси, причому вони досить часто протилежно спрямовані. Суддя постійно, навіть поза судовим засіданням, знаходиться у фокусі уваги. Розуміння цієї обставини при недостатній психологічній культурі призводить до виникнення стану психологічної напруженості, отже – збільшує ймовірність помилок.

Гнучкість ролівої поведінки.



Стиль спілкування судді відрізняється в залежності від контексту і того з ким відбувається взаємодія – адвокатом, сторонами судового процесу, помічником і секретарем, представниками прес-служби.

Мистецтво спілкування вимагає:

- засвоєння своїх соціальних ролей;
- вміння плавно увійти в роль і вийти з неї при зміні обстановки;
- вміння уявити себе в ролі партнера;

➤ вміння чітко розмежовувати як у власній поведінці, так і в поведінці інших рольову поведінку від індивідуальної.

Як ми зазвичай реагуємо під час комунікації?

1. *Реактивно*: включення автоматичної біологічної системи виживання «Бий, біжи, замри». Тобто відчуваючи небезпеку людина може боятися – тікати, злитися – сваритись, при невпевненості в собі – засуджувати інших. Такий спосіб реагування може допомогти вижити в джунглях або у найнебезпечніших ситуаціях, але може заважати у побудові стосунків і професійній діяльності.

2. *Звично*: спираючись на попередній вдалий досвід, звички. Наприклад, якщо людина призвичаїлася лягати спати в 22.00, то складно буде «дотягнути» до 24.00. Разом з тим, звичкою не завжди скористаєшся у новій або нестандартній ситуації.

3. *Усвідомлено*: дозволяє мислити раціонально, аналітично, адекватно оцінювати ризики, планувати, уявляти причино-наслідковий зв'язок. Такий спосіб не підходить для миттєвих рішень, наприклад, коли життю загрожує небезпека, але за інших обставин допомагає адекватно реагувати на швидкоплинний оточуючий світ і обирати оптимальний спосіб реагування на ситуацію.

Ми пропонуємо розглянути *загальні тенденції*, які варто застосовувати під час комунікації:

- несвідоме імітування стилю співрозмовника сприяє налагодженню взаєморозуміння;
- стримування бажання висловлювати нові ідеї через загрозу критики;
- чим простіше ми висловлюємося, тим легше нам довіряють;
- в емоційному стані логіка пригнічується;
- чим довше говорить людина, тим неуважніші й нетерплячіші слухачі.

Такі прості висновки підкріплені дослідженнями і закріплені у *законах спілкування*. Це найбільш загальні тенденції, характерні для всіх видів спілкування. Й. Стернін виокремлює низку основних законів спілкування:

Закон дзеркального розвитку спілкування. Співрозмовники несвідомо імітують стиль один одного. Наприклад, якщо людина починає говорити пошепки, то й її партнер переходить на шепіт. Цей закон можна застосовувати для нейтралізації конфліктних ситуацій.

Закон комунікативного самозбереження. Людина у спілкуванні прагне зберегти досягнену рівновагу. Мовець стримує своє бажання висловлювати нові ідеї через загрозу їхньої критики або заперечення. Нова ідея, висловлена у груповому спілкуванні, спочатку зазнає сумніву й навіть відхиляється. Лише поступово вона може бути прийнята.

Закон довіри до зрозумілих висловлювань. Чим простіше мовець висловлюється, тим легше йому довіряють і більше його розуміють. Для розуміння потрібно звертатися до вічних істин.

Закон емоційного пригнічення логіки. У людини в емоційному стані логіка відключається, тому що домінує робота правої півкулі мозку, а робота лівої – гальмується. Таку людину не переконаєш. Потрібно її заспокоїти, продемонструвати згоду. Тільки після цього можна з нею обговорювати ситуацію.

Закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів. Чим довше говорить людина, тим неуважніші й нетерплячіші її слухачі. Ефективне спілкування триває 10 хв.

Закон зниження рівня інтелекту аудиторії залежно від її чисельності. Чим більше людей слухає мовця, тим нижчий середній рівень інтелекту аудиторії. У натовпі людина стає менш критичною, більш довірливою, більш емоційною, гірше мислить логічно.

Закон ритму спілкування. Співвідношення говоріння й мовчання в житті людини у нормі становить 1:23. Людина в 23 рази менше говорить, ніж мовчить. Якщо не дотримуватися цього співвідношення, то виникає психічне роздратування, погіршується стан здоров'я. Люди певних професій (вчителі, актори, продавці) багато говорять і потребують більшої відпустки. Жінки

говорять більше за чоловіків, представники південних народів говорять більше за представників північних. Українці також говорять багато.

Закон мовного самовпливу. Словесне втілення ідеї формує її в мовця й дозволяє більше в неї повірити. Згадаємо анекдот про вчительку, яка двадцять разів пояснювала учневі задачу, вже й сама її зрозуміла, а він все ще не зрозумів. На цьому законі засноване аутогенне тренування.

Закон «притягування» критики. Чим більше людина виділяється, тим більше її критикують. Усе, що привертає увагу, стає предметом обговорення. Люди більше звертають увагу на недоліки. Але не слід занадто боятися критики. Якщо ви досягнете успіху, то глузування перетвориться на привітання.

Закон самовиникнення інформації. За дефіциту інформації вона породжується у вигляді чуток.

Закон модифікації нестандартної комунікативної поведінки. Якщо співрозмовник порушує комунікативні норми, інший змушує його змінити свою поведінку.

Закон прискореного поширення негативної інформації. До негативних факторів люди проявляють підвищену увагу, позитивні фактори сприймають як норму.

Закон спотворення інформації. Чим більше людей передають інформацію, тим більше її спотворюють. Причина спотворення – у суб'єктивній інтерпретації, в особистісному ставленні до змісту, в невмінні слухати.

Закон емоційного зараження. Особистості з однаковим емоційним станом прагнуть об'єднатися. Наприклад, друзі через нещастя та ін.

Закон мовного посилення емоцій. Емоційні вигуки посилюють емоцію в півтора або два рази. Використовують у рекламі, медитації, релігії.

Закон мовного поглинання емоцій. У разі послідовної, вдумливої розповіді про емоцію остання зникає («поплакатися комусь на життя»). При цьому відбувається переключення роботи півкуль мозку, починає домінувати робота лівої, «логічної» півкулі, а права, «емоційна», гальмує свою роботу. Про емоції

можна і не розповідати, а просто спостерігати за ними у собі. Агресія, не спрямована на людину, також може розчинити гнів, якщо зайнятися бігом, активним спортом чи прибиранням.

Завдання для самоаналізу.

*1. В яких робочих ситуаціях **Ви реагуєте** реактивно, звично або свідомо?*

Як це зазвичай відбувається? За якими ознаками це можна визначити?

Чи можна вплинути на спосіб реагування і як саме?

*2. Пригадайте в яких ситуаціях **інші реагують** реактивно, звично або свідомо?*

*3. Проаналізуйте **доречність різного типу реакції** (реактивно, звично, свідомо) в окремих робочих ситуаціях.*

Під час комунікації важливо розуміти співрозмовника, щоб досягти конструктивного діалогу й варто враховувати також фізіологічні особливості сприйняття інформації людиною. Йдеться про *канали сприйняття інформації*.

Людина оточена нескінченним потоком інформації, але фізично мозок просто не може обробити всі дані. Тому включається фільтрація й відбирається важлива інформація, а решта відкидається. Таким чином, у кожної людини утворюється своє світовідчуття в залежності від встановлених фільтрів (цінностей) та провідного каналу сприйняття.

Розуміючи до чого людина чутлива, можна вибудовувати більш успішну комунікацію і доносити інформацію зрозуміліше і доступніше.

Спробуємо розібратися в якій же формі людина сприймає в інформацію краще?

Аудіал:



➤ сприймає інформацію через слух, тому запам'ятовує те, що обговорював, слухав;

➤ чутливий до голосу співрозмовника, тону, темпу, гучності, звуків. Зайві шуми відволікають;

➤ словник: *послухайте, обговорювати, мовчазний, тиша.*

Наприклад, аудіалу скинути інформацію на електронну пошту недостатньо, буде ефективніше зателефонувати.

Візуал:



➤ сприймає інформацію наочно, тому запам'ятовує те, що бачив;

➤ важливий контакт очима. Він упевнений, що його слухають тільки тоді, коли на нього дивляться;

➤ словник: *дивись, перспектива, спостерігай, на перший погляд, як бачите.*

Наприклад, для візуала буде ефективним показувати наочно, мати роздруковану інформацію, аркуші, роздатковий матеріал, запропонувати відео.

Кінестетик:



➤ сприймає інформацію через відчуття. Важливим є частота, тиск, тривалість дії, інтенсивність уваги, а також позитивні чи негативні реакції на діяльність. Запам'ятовує загальне враження, дії, рухи;

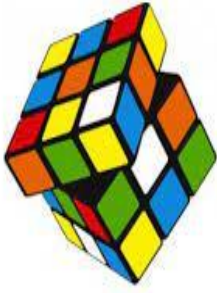
➤ складно сприймати інформацію, якщо почуття, емоції зачепив співрозмовник. Важко концентрувати увагу, адже відволікати може будь-що;

➤ під час спілкування може не дивитися на співрозмовника, а торкатися рукою;

➤ словник: *відчуваю, спокійно, схопити, м'який, теплий.*

Для кінестетика важливим є емоційний стан. В позитивному настрої, краще сприймає інформацію, якщо емоційний стан пригнічений, то такому співрозмовнику буде ефективним показати розуміння почуттів і стану цієї людини.

Дискрети:



➤ сприйняття інформації відбувається через логічне осмислення, за допомогою цифр, знаків, логічних доказів.

➤ зустрічаються досить рідко, мислять з точки зору корисності та функціональності, оцінюють світ з точки зору сенсу.

Варто зазначити, що особи, яка повністю належить до одного типу мислення, не існує. У кожному з нас є частинка від кожного з них, але в той же час, ми володіємо домінуючим типом сприйняття. Саме за ним прийнято відносити людину до однієї з категорій.

Завдання для самоаналізу:

- 1. Чи знаєте Ви який провідний канал сприйняття у Вас?*
- 2. На Вашу думку, чи важливо розуміти який провідний канал сприйняття у співрозмовника?*

РОЗДІЛ 2

ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Менше говори, більше вчуєш.

Зенон

Що, на вашу думку, робить спілкування переконливим?



Відповідаючи на це питання слід взяти до уваги наступні особливості сприйняття. Адже те, чи погодяться люди з Вашою позицією, точкою зору, думкою,

залежить від суб'єктивності сприйняття.

Коли людина говорить, слухачем паралельно сприймається два потоки інформації:

➤ *текстова* – певні фактичні дані: куди, що, кому, як чином зробити, передати, скласти тощо;

➤ *персоніфікована* – уявлення про мовця як про людину. На це особистісне уявлення впливає інтонація голосу, міміка, жести, одяг, манера триматись, а також те, що вже відомо про цю людину.

Завдання для самоаналізу:

1. Від якого з цих двох потоків інформації більшою мірою залежить сприйняття інформації слухачем?

Феномен сприйняття полягає в тому, що навіть якщо текстовий зміст нам не дуже до вподоби, але уявлення про людину приємне, то легше сприймаються слова, рекомендації і виникає внутрішня згода. Спрацьовує механізм: *якщо до людини приємне ставлення – значить я довіряю, слухаю, виконую.*

Таким чином, переконати легше того, хто налаштований до Вас позитивно.

Окрім цього важливо бути присутнім у взаємодії, тобто занурюватися в суть розмови, не тікаючи у власні думки. Транслювати силу особистості і внутрішнє тепло, адже людина здатна впливати не тільки за допомогою влади, грошей, професіоналізму, досвіду, інтелекту чи статусу. Доброзичливість, турбота, позитив також мають сильний вплив. Отже, поєднання внутрішньої сили і теплоти дуже рідкісна річ, яка підсилює дію харизматичного впливу на інших.

Комунікація складний конструкт, який складається з частин. Розглянемо *складові комунікативної компетентності.*

➤ **Самопізнання** полягає в розумінні власних психологічних кордонів, орієнтацію в самому собі, власному психологічному стані. Здатність подивитись на себе зі сторони, задаючи собі питання *«Який/якою Я є?»*. Адже зрозуміти себе часто буває важче, ніж оцінити інших людей. Важливо вчитись розбиратись із внутрішніми процесами. Слід зазначити, що без розуміння себе ми не зможемо зрозуміти інших.

➤ **Спрямованість на іншого** – *«інший»* означає, що він або вона *«відрізняється від мене»*. Щоб навчитись більш ефективно спілкуватись, краще розуміти одне одного, ми маємо вчитись розрізняти людей, їх психічні особливості. Наприклад, ми можемо поставити собі запитання: *«Що я думаю про іншого? За що цю людину я ціную?»*. Ми не ідеальні, і іноді складно один з одним сходимося в позиціях, але нагадуємо собі, що в кожній людині є щось позитивне.

➤ **Навички володіння засобами комунікації** – встановлення контакту, сканування стану співрозмовника за допомогою невербальних ознак (погляд, міміка, жести та ін.).

Встановлення контакту. У життєвому і професійному поспіху, прагненні швидше перейти до суті справи, досягненні мети розмови, забувають про значення контакту, який істотно визначає увесь хід розмови. Йдеться про налаштування на співрозмовника, сканування його стану, настрою. Якщо людина не відразу відреагує на погляд або перші слова вітання, необхідно, витримати паузу, дати можливість включитись співрозмовнику у діалог. Головне, на що звертається увага – загальний ступінь врівноваженості, адже збудливий або пригнічений стан може вплинути на зміст комунікації негативно.

Контакт очей. Більшість людей не люблять дивитися в очі. Коли ми зустрічаємось поглядом, то ми дійсно можемо багато чого зрозуміти про особистість. І при цьому ми відкриваємо себе. Це ніби двосторонній місток. Соціально прийнятним є погляд у «квадрат обличчя» або коли очі зустрічаються на короткий час – орієнтовно 2 секунди. Обмін поглядами є початком будь-якого діалогу. Це сигнал про те, чи правильно Ви зрозуміли ситуацію, погляд виражає схвалення або засудження.

Якщо людина не дивиться на нас, помилкою буде починати з нею говорити про щось. Якщо ми хочемо, щоб людина подивилась на нас, ми замовкаємо і при цьому тримаємо на ній погляд. Спочатку погляд, потім слова. Особливо на важливих словах встановіть зоровий контакт. У більшості людей цей момент несинхронний. Наприклад, людина говорить, одночасно з тим пише або встає, закриває двері, а погляд десь блукає.

Правильний варіант: встановити контакт очей і тоді сказати: «Добрый день!». Говоримо це безпосередньо людині, а не в простір.

Міміка. Більша частина міміки власного обличчя не усвідомлюється. Мімічні вирази пов'язані з емоційним станом людини, тому вони відносяться до найбільш важливих невербальних проявів. Вирази обличчя, мімічні рухи виступають як індикатор стану і регулятор спілкування. Отже, від правильного

розпізнавання мімічних виразів багато в чому залежить повноцінна взаємодія і розуміння людей. На відміну від жестів і рухів тіла (пантоміміки), міміка людини завжди несе емоційне навантаження і є головним джерелом оцінки емоційного ставлення до іншої людини, до предмета розмови тощо.

Невербальні жести. З точки зору еволюції людська мова є достатньо новим утворенням, і тому більша частина сигналів комунікації передається невербально. Наприклад, закрита поза може вказувати на захист, транслюючи настороженість, страх, приховування інформації, невпевненість та ін. Тож якщо співрозмовник у закритій позі (перехрещені руки, ноги та ін.), то його слід спочатку розслабити певними словами, зняти напругу: «*Як Ви себе почуваете? Як справи?*». Якщо Ви хочете справити позитивне враження на співрозмовника, то слід звертатися з відкритих поз (відкриті руки, посмішка та ін.). Пам'ятаємо, що невербальні прояви пов'язані з внутрішнім станом особистості.

«*Слухати – чути – розуміти*» йдеться про баланс між слуханням, говорінням та адекватною експресією. Схема спілкування виглядає наступним чином: *стимул–реакція*. Наприклад, одна людина звертається з повідомленням, проханням чи наказом, а інша має відреагувати: відповісти, зробити або відмовити. Реакція свідчить про те, що Вас почули. Сигнал відправлений – сигнал прийнятий. Один говорить – інший слухає, при чому дії мають чергуватись. Схема зрозуміла, але часто в реальності не дотримується. Один перебиває, а інший довго говорить і комунікація зривається.

Пауза – може бути свідомою і дуже потужною технікою впливу, якщо правильно нею користуватися. Один із способів привернути увагу співрозмовника, це збільшити паузу. *Чому люди часто уникають пауз?* Пауза може лякати, збільшуючи внутрішню тривогу через невідомість, пробуджуючи страх і невпевненість. Тому важливо вміти витримувати паузи. Хоча деякі співрозмовники можуть вважати, що чим більше вони говорять, тим більше вони керують розмовою.

Завдання для самоаналізу:

1. Чи замислювались Ви над тим, як Вас сприймає оточення?
2. Чи приємно людям з Вами спілкуватись?



Власне спілкування починається із зовнішнього сприймання один одного і формування першого враження. Цей процес зовні виглядає стихійним, але він має свої закономірності і може бути достатньою мірою упорядкований і прогнозований. Сприймання

зовнішності є початковим моментом оцінки та розуміння особливостей людини – психічних властивостей її особистості, станів, перебігу психічних процесів.

Сприймання включає інтерпретацію трьох груп ознак людини:

- *зовнішній вигляд* – зріст, статура, стать, вікові ознаки;
- *невербальні ознаки* – мова, голос, міміка, жести, хода, поза;
- *соціальне оформлення зовнішності* – одяг, зачіска, прикраси.

Вміння налаштувати до себе людину є важливою якістю у будь-яких стосунках. Якщо Ви хочете подивитися на себе очима іншої людини, проаналізуйте себе з точки зору наступних особливостей:

- *погляд* – зацікавлений, впевнений, доброзичливий;
- *привітання* – позитивне, енергійне;
- *вираз обличчя* – яке може транслювати позитив: «Я хочу з тобою спілкуватись, ти приємна людина», або похмуре обличчя: «Не підходь до мене!» та ін. Оптимальним варіантом є ненапружене обличчя;

➤ *ім'я* – чи звертаєтесь Ви до співрозмовника по імені? Ім'я концентрує увагу. Ми часто забуваємо ім'я людини, говорячи «Ви», або плутаємо коли, наприклад, людина нам не цікава.

Судді важливо відпрацювати такий стиль мовного спілкування і поведінки, при якому він буде сприйматись як добра, розумна, готова

допомогти людина. Для формування такого стилю доцільно періодично аналізувати свою поведінку і тренуватися для формування відповідних навичок і вмінь.

Завдання для самоаналізу:

- 1. Чи вмієте Ви привітно посміхатись, демонструвати свою приязнь і повагу до співбесідника?*
- 2. Чи вмієте Ви вислуховувати іншу людину?*
- 3. Чи проявляється зовні Ваш поганий настрій, самопочуття, негативне ставлення до співбесідника?*

Ми всі з вами чули й бачили харизматичних людей. Інколи виникає бажання й собі виглядати та вчиняти як харизматична особистість. Слід пам'ятати, що *харизма* не дається нам від народження, це добре сформована навичка, результат наполегливої праці. Харизма допомагає завойовувати увагу людей, впливати, здобувати прихильників. Харизматичних керівників, вчителів пам'ятають все життя.

Нам імпонують впевнені люди, бо з ними можна мати справу, їм можна довіряти. Впевненість проявляється:

- у вмінні виражати свої думки й почуття в соціально бажаній формі, не принижуючи гідності інших;
- у готовності приймати на себе відповідальність за свої слова і дії;
- у конструктивному підході до вирішення проблем;
- у прагненні не нашкодити чужим інтересам.

Впевнена поведінка притягує співбесідників, виглядає конструктивно та по діловому.

Завдання для самоаналізу:

- 1. За якими ознаками Ви визначаєте впевнену поведінку співрозмовника?*

Загалом впевнена поведінка людини транслюється через зовнішнє сприйняття:

- зоровий контакт;
- постава (розміщення в просторі до співбесідника);
- відстань (збереження власного «особистого простору» та інших);
- адекватне використання жестів (надання виразності, відкритості та ін.);
- використання доречної міміки та інтонації (відповідність між мімікою та інтонацією);
- м'яка та плавна мова (сприяє бути почутим);
- вміння слухати (забезпечує здатність підтримати співрозмовника).

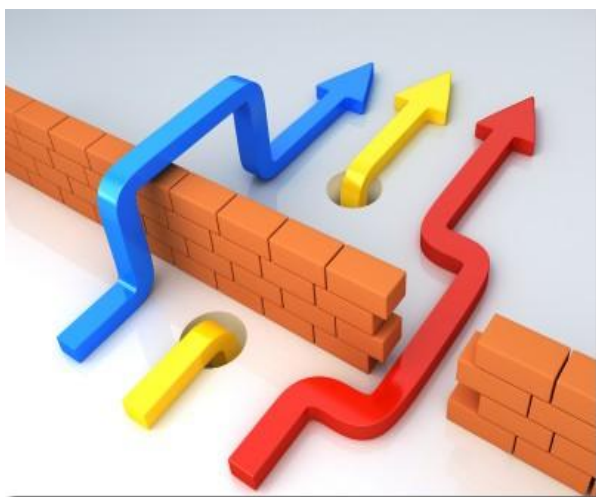
Ознаки невпевненості	Ознаки впевненості
сутулість	пряма спина, плечі розведені
високий голос	низький голос
невпорядковані рухи руками	відсутність зайвих рухів
часте кивання головою	фіксована голова
опущене підборіддя	підняте підборіддя
напружені м'язи	розслаблені м'язи
нерівне, важке дихання	глибоке дихання
швидкий темп мови	повільний темп мови
очі, що бігають	погляд в очі

Впевнені люди не вважають за потрібне хизуватись значимістю і винятковістю навіть за високої компетентності. Такі люди не витрачають час і сили на підкреслення статусу, саморекламу, домінування власної думки. Впевнена людина знає те, що вона знає і на це спирається, розуміє, що всього знати не можливо, адже світ неосяжний. Людина адекватно реагує на критику, адже знає свої сильні і вразливі сторони, розуміє, що ідеальності не існує і це також підсилює адекватність, що допомагає будувати реальні життєві плани.

Завдання для самоаналізу:

1. Що на Вашу думку ускладнює комунікацію між співрозмовниками?

Під час кожної комунікації ми можемо наражатися на бар'єри, які можуть свідомо або несвідомо виникати.



Серед бар'єрів спілкування виокремлюють наступні:

- *мотиваційний* – небажання чи незацікавленість у спілкуванні внаслідок упередженості, страху осуду чи помсти з боку певних осіб (родичів, співучасників злочину тощо), небажання розголосу події чи інтимних сторін життя;
- *інтелектуальний* – помилкове сприймання особливостей особистості партнера по спілкуванню (темпераменту, характеру, освіченості та ін.) та різна «мова спілкування», розбіжності в розумінні одних і тих самих обставин через різний рівень освіченості, обізнаності в питанні;
- *емоційний* – негативне ставлення до конкретної людини, недовіра, агресивність;

➤ *вольовий* – небажання чи неможливість подолання своїх поведінкових установок і стереотипів, небажання підкорятись чужій волі чи неможливість відмовитися від раніше обіцяного.

Яким же чином ми можемо долати бар'єри під час спілкування? Пропонуємо наступні варіанти.

Оскільки *інтелектуальний бар'єр* проявляється у вигляді розбіжностей у переконаннях, моральних позиціях, поглядах, то ми пропонуємо його нейтралізувати за рахунок підкреслення користі від вирішення альтернативи «*співпрацювати чи ні*» у сторону відвертості для пом'якшення свого становища та більш сприятливого вирішення справи, коли при іншому підході можлива несприятлива перспектива.

Емоційно-вольовий бар'єр виражається у вигляді впливу негативного емоційного стану (страху, розгублення, пригніченості тощо) або існуючого негативного ставлення до суду пропонуємо нейтралізувати уважним, прихильним ставленням, спокоєм і розсудливістю, а також створенням сприятливих умов, що допомагає психологічному контакту.

Мотиваційний бар'єр найчастіше проявляється у небажанні вступати у контакт з принципових міркувань чи з остраху помсти з боку злочинного середовища. Цей вид бар'єрів заслуговує на особливу увагу, бо привід може бути надуманим, а чим насправді така поведінка викликана, які її дійсні мотиви, раціональні вони чи емоційні, зумовлені негативізмом чи корисливою спрямованістю (підкуп) тощо – потребує прискіпливого аналізу.

На початковому етапі судового розгляду справи суддя повинен визначитись, з якою (за психологічними особливостями) людиною він встановлює контакт, яке ставлення вона має до певного факту (події, особи та ін.); передбачити, які психологічні бар'єри можуть виникати при спілкуванні з нею та можливі напрямки їх подолання (нейтралізації) для досягнення мети. Без цього будь-яке спілкування, а особливо професійне стає неефективним.

Відповідаючи на запитання: «Що ускладнює спілкування між співрозмовниками?» хотілося б структуровано окреслити три аспекти комунікації.

ЯК?	ЩО?	ДЛЯ ЧОГО?
<ul style="list-style-type: none">• ЕМОЦІЇ• ПОЧУТТЯ	<ul style="list-style-type: none">• ПРЕДМЕТ• СЛОВА• ФАКТИ	<ul style="list-style-type: none">• НАМІР• МЕТА• ПОТРЕБИ

По-перше, слід звернути свою увагу на *емоції та почуття*, бо коли розмова починається у неврівноваженому, негативному настрої, то і її наслідки не складно передбачити;

По-друге, акцентуємо увагу на *предметі розмови*, бо інколи людина може не слухати, перебивати, перескакувати з теми на тему, не хоче розуміти, перекручує слова або їх недоречно використовує;

По-третє, варто запитати себе: «*Навіщо ця розмова?, Який її намір, мета, потреба?*». Адже розуміння наміру сприятиме конструктивному стилю спілкування між співрозмовниками.

При взаємодії з людиною слід враховувати **особливості впливу емоцій на здатність адекватно мислити**. Нагадаємо, що чим сильніший ступінь емоцій, тим менше працює неокортекс, в наслідок чого здатність логіки, аргументації, інтелекту, свідомості знижується. Включається автоматична система мозку «Бий, біжи, замри». Якщо людині, яка знаходиться під впливом сильних емоцій, намагатись пояснювати, наводити аргументи – це буде сприйнято як психологічна атака, тиск, що призведе до більшої конфронтації. Тому такій людині потрібно дати час і можливість вивільнити емоційне напруження (наприклад, виговоритися), але покажіть їй, що Ви її чуєте та зачекаєте.

Також під час комунікації варто використовувати *«прости прийоми»* – йдеться про уважний погляд, розуміюче кивання головою у відповідь на скарги, відсутність квапливості. Ці та інші прийоми вирівнюють стан співрозмовника. Проговорювання проблеми зменшує рівень напруги. Це не означає схвалювати, погоджуватись з опонентом, але показувати, що Ви слухаєте. Можна сказати наступне: *«Я Вас чую, розумію, на Вашому місці я почувався або реагував так само»*. І обов'язково називайте ім'я людини! Це повертає людину до реальності та персональної відповідальності за слова, поведінку, налаштовує на певну хвилю, яку Ви задаєте, і людина розуміє, що її чують.

Окрім цього, пам'ятайте, що танго танцюють двоє – навіть якщо співрозмовник на 99 % не правий, залишається 1% для Вас. Тож спробуйте прийняти навіть неприємну реакцію такої людини, не намагаючись моментально домовитись, аргументувати, казати *«Заспокойтесь!»*. Почекайте, потім коли людина стабілізується, лише тоді запитуйте, обговорюйте, запитуйте – *«Чим Я можу допомогти?»* та ін.

Важливим компонентом ефективного спілкування є така здатність людини як *асертивність* – властивість, яка базується на повазі до себе та інших, визнанні права інших на власну точку зору, на визнанні власної відповідальності та її кордонів.

Асертивна людина може чітко і спокійно висловлювати свої думки, не змінюючи позиції, навіть якщо з нею хтось не погоджується. Може повторно викласти свою думку. Якщо ввести шкалу, на одному полюсі якої розташовується покірність, а на другому – агресивність, то асертивність буде розташована якраз посередині. Ця властивість поєднується із розвитком самоповаги, адекватної самооцінки, довірою до себе. Людина, що себе поважає не буде терпіти зневажливого ставлення у свою сторону. Разом з тим, асертивна людина визнає право кожного відстоювати свої погляди та інтереси.

Завдання для самоаналізу:

1. *Як часто я говорю про свою думку чи більшою мірою мовчу?*

2. Як часто я погоджуюсь із додатковою задачею, коли попередні ще не виконані?
3. Як швидко я засуджую чи звинувачую?
4. Чи бояться люди говорити зі мною?

Для мінімізації напруження при спілкуванні слід звернути увагу на власну лексику, тобто те, як ви будете речення звертаючись до співрозмовника. Більш ефективним в цьому сенсі буде використання неконфліктних мовних конструкцій.

Використовуйте займенник **«Я»** замість **«ТИ, ВИ»**. Адже початок фрази зі слів **«ТИ, ВИ»** сприймається як напад, змушуючи людину припинити міркувати і почати оборонятись, захищатись. Початок речення із займенника **Я** змінює рівень напруги і дає можливість перетворити конфронтацію в конструктивний діалог. Це здається наївним психологічним прийомом, але різниця між цими словами значна. Тому спробуйте починати говорити наступним чином:

«Я помітив, що...»

«Я маю питання стосовно...»

«Я не згоден» замість «Ви помиляєтесь»

«Я хотів би поговорити про ...»

«Я чув звуки, що йдуть з вашого кабінету» замість «Чому у Вас так гучно...»

Так само, обережніше з питаннями, які починаються зі слова **«ЧОМУ»**, краще їх замінити на **«ЩО або ЯК»**:

«Що заважає?» замість «Чому Ви цього не зробили?»

«Що Ви думаєте про (пропозицію, підхід)?»

«Які шляхи вирішення цього питання Ви бачите?»

«Що Ви мали на увазі, коли говорили про...?»

«Яка виникла складність?»

Або просто говоріть про те, що спостерігаєте, наприклад:

«Здається, звіт ще не готовий? Що будемо з цим робити?»

Також важливо оперувати фактами, без домислів і власних інтерпретацій чи фантазій. Говорити те, що безпосередньо Ви чули, спостерігали, бачили. Наприклад, *«Мій колега вчора сердився на мене без причини»*, не є об'єктивним фактом. Це власне судження – інтерпретація.

Серед інших складових ефективного спілкування слід звернути увагу на скільки Ви вмієте зберігати позицію нейтральності взаємодіючи з різними людьми, особливо у конфліктних ситуаціях.

Нейтральність – це більше, ніж просто неприйняття чиєїсь сторони в конфлікті. Це усвідомлення того, що причиною групового конфлікту не може бути одна людина чи подія. Це не може бути приводом для осуду, так як ні одна особистість не може бути поганою без участі всієї системи.

Важливо пам'ятати, що за взаємини між двома людьми відповідальність завжди несуть обидві сторони. Тому доброзичливе ставлення до людини, добрі слова викликають відповідне позитивне почуття. Ставтеся до інших так, як хотіли б, щоб ставились до Вас.

Оптимальна позиція для отримання важливої інформації – це проявлення інтересу. Через інтерес до людини ми даємо зрозуміти, що її думка важлива для нас, для прийняття вагомого рішення. В свою чергу людина розуміє, що ми хочемо, щоб людина нам розказала своє бачення. Наприклад: *«Розкажіть, що сталося, хочу вас зрозуміти»*. М'які запитання викликають бажання відкритись на зустріч. Ми отримуємо можливість більш об'єктивно вирішити ситуацію.

Пропонуємо Вашій увазі комунікативні техніки.

Техніка «Питання на питання». Іноді трапляються ситуації, коли не має можливості відповісти на питання, і тоді можна скористатись технікою, яка дозволяє перевести увагу з Вас на співрозмовника. Складовими цієї техніки є наступні ідеї:

- запитуючи ми управляємо розмовою;
- даємо собі час подумати;
- дізнаємося більше про потреби, очікування співрозмовника;
- підводимо до необхідних нам висновків;

➤ ставимо відкриті питання, які починаються зі слів – *«що, де, коли, навіщо, чому, з якою метою?»*. Питання відкритого типу дають можливість співрозмовнику більше сказати і позбутися зайвих емоцій;

➤ можливість виключати «рефлекс відмінника», і не відповідати на деякі питання;

➤ доречне використання легкості та гумору.

Приклади відкритих питань: *«Як Ви думаєте, що необхідно зробити, щоб найбільш ефективно вирішити Ваше питання? Які у Вас є підстави вважати суд не дієвим? Розкажіть, будь ласка, чим саме Ви не задоволені?»*.

Завдання для самоаналізу:

Спробуйте відповісти на запропоновані питання, використовуючи техніку «Питання на питання»:

- 1. Яке рішення Ви плануєте винести?*
- 2. Ну що там по справі?*
- 3. Коли буде повний текст рішення?*
- 4. Як можна потрапити на тет-а-тет до судді?*

Варіанти відповідей з використанням техніки «Питання на питання»:

- 1. А Ви впевненні, що це питання до мене?*
- 2. А як Ви думаєте?*
- 3. А Ви хочете швидко чи виважено?*
- 4. Звідки у Вас такі бажання?*

У ситуації коли не має можливості дати пряму відповідь, може знадобитися **техніка «Не – відповідь»**, тобто сказати щось, що в дійсності не є відповіддю на питання. При цьому слід бути обережним, щоб не образити людину.

Завдання для самоаналізу:

Спробуйте відповісти на запропоновані питання, використовуючи техніку «Не – відповідь»:

- 1. Яке рішення Ви плануєте винести?*
- 2. Ну що там по справі?*
- 3. Коли буде повний текст рішення?*
- 4. Як можна потрапити на тет-а-тет до судді?*

Варіанти відповідей з використанням техніки «Не – відповідь»:

- 1. Є нюанси.*
- 2. Ми працюємо над цим.*
- 3. Поки що ніхто не жалівся.*
- 4. Працюємо згідно графіку, розкладу.*
- 5. Плануємо найближчим часом.*
- 6. Залежить від ситуації.*
- 7. Такі запитання мені часто задають.*
- 8. Ви не єдині кого це цікавить.*

Спілкуючись з учасниками судового процесу слід уникати *конфліктогенів* – мовних конфігурацій або тем розмови, які можуть викликати негативні емоції і налаштувати співрозмовника проти Вас. До них відносяться:

- погрози і накази;
- критика, оцінювання;
- насмішки, зневажливий тон;
- приниження гідності;
- безапеляційність і категоричність (не можу, неправильно, ніколи);
- перебивання, підвищення голосу;
- нав'язування порад;
- приховування важливої інформації;
- теми «ТАБУ» (війна, політика, віра, гостра актуальна ситуація) та ін.

Техніки для сприятливого емоційного клімату

Висловлювання не повинні бути складними та невизначеними, слід уникати неузгодженості. Варто знаходити спільну мову, активно формуючи необхідне поле відвертості та довіри. Окрім того, необхідно проявляти (демонструвати, створювати) атмосферу доброзичливості і прихильності за рахунок невербальних засобів спілкування, контролювати актуальний стан співбесідника та його реакції. В нагоді стануть наступні техніки:

Техніка «Доброзичливість». Слід використовувати засоби, які полегшують початок бесіди (посмішка, привітне звертання, міміка участі, орієнтація корпусу тіла у сторону співбесідника, контакт поглядами, висловлювання розуміння наявності дистанції щодо теми бесіди та ін.). Важливо уникнути тиску, щоб не викликати відповідної негативної реакції. Доброзичливість спілкування передбачає увагу до дрібниць для постійного контролю за психологічним станом співбесідника.

«Так – техніка». Початок встановлення контакту варто з нейтральних тем чи питань, за якими, більш за все, отримаємо позитивні відповіді.

Техніка «Втягування в діалог». Визначає міру ініціативи судді у розмові. Обмін репліками слід прагнути врівноважувати: якщо чекати висловлювань співбесідника, взаємодія може не відбутись взагалі, якщо ж говорити переважно самому, то психологічний контакт також буде некомфортним.

Техніка «Присмне дзеркало». Вміння вести бесіду таким чином, щоб не принижувати людину. У поведінковому плані техніка проявляється в емоційному «приєднанні» до лінії бесіди, причому вона повинна реалізовуватись не тільки словами, але й невербально.

Техніка «Обмежень». Недопущення таких проявів, як невизначеність або складність висловлювань, поспіх, самовпевненість.

Завдання для самоаналізу:

1. Які техніки Ви використовуєте для кращої комунікації у професійній діяльності?

РОЗДІЛ 3

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЄЮ

Заговори, щоб я тебе побачив

Сократ



Уявіть собі, що ваш розум схожий на вікно з зображенням, де вигляд назовні відображає всі емоції та ситуації, з якими ви можете вміло справлятися. Якщо вікно вашого розуму велике, ви можете справлятися з

широким спектром стресових факторів. Якщо ваше вікно дуже маленьке, досить легко потрапити в переповнення або повне вимкнення.

Вікно толерантності (усвідомленості) – це оптимальний внутрішній стан, в якому є можливості залишатися ефективним для комунікації, для розуміння себе і стану інших, усвідомлювати себе, іншого і контекст.

Для оцінки свого емоційного рівня можна використовувати шкалу від 1 до 10:



- 1-3 - почуття замкнутості, холодності і без емоційності.
- 4-6 – нейтральний діапазон, найефективніша зона.
- 7 і більше – «гарячі» емоції, з ризиком вибуху, зриву, нестабільності.

Коли ми в ресурсному стані, то маємо можливості толерувати ситуацію. Коли не в ресурсі, ми більш чутливі до порушення наших кордонів і можемо відчувати тілесні реакції – прискорене серцебиття, нерівне дихання та ін.

В таких ситуаціях, зупиніться і запитайте себе: *«Що я відчуваю? Що мені потрібно зробити, щоб потурбуватися про себе зараз? Можливо потрібно взяти паузу?»*. В крайніх зонах ми стаємо неефективні для комунікації.

Як розширити вікно толерантності для емоційного здоров'я?

Перший крок полягає в тому, щоб спостерігати за собою, за своїми емоційними станами настільки добре, щоб ви могли ідентифікувати їх у своєму тілі і присвоїти їм умовну цифру. Як тільки ви маєте такий рівень самосвідомості, значить ви готові працювати над збільшенням розміру вікна толерантності. А далі застосовуйте навички саморегуляції.

Взаємодіючи з відкритого вікна толерантності легше розвивати *неупередженість*, розділяти себе і ставлення до себе, бути готовим розглянути інші точки зору; не змінювати свою думку, а допускати існування інших.

Пом'якшення напруження в розмові, можливої конфронтації аж ніяк не означає відмову від власної позиції, це стратегія діяти конструктивно. Якщо Ви помічаєте за собою сильні емоційні реакції, то запитайте себе: *«Чому я не можу реагувати нормально? Чому я так боляче сприймаю?»*.

Розділіть емоційне ставлення і раціональне розуміння. Адже Ви можете мати рацію, але переконання співрозмовника в його неправоті зменшує порозуміння і симпатію до Вас. Дайте людині можливість мати власну точку зору. Потрібно тільки підтверджувати те, що людина говорить, що Ви її почули, наприклад: *«Дякую за Вашу думку. Добре, для Вас це так. Можливо, Ви праві»*.

Непорозуміння, конфлікт виникає тоді, коли одна людина починає зазіхати на цінності, думки іншої, коли є схильність переконувати один одного, нав'язуючи погляди, точки зору та ін. Справа в тому, що людям часто не важливо праві вони чи ні, вони хочуть, щоб поважали їхню думку. Так дайте їм це! Уважний погляд, кивання головою у відповідь на скарги, відсутність квапливості вирівнюють комунікацію.

Слід пам'ятати, що спілкуючись з людьми зі «своєю логікою», потрібно розуміти, що така людина спирається на свій унікальний досвід і власне розуміння правоти.

Особистісні кордони

Ні – це повне речення

Енн Ламонт



Однією з частих причин непорозуміння стає «не відчуття» власних кордонів і іншої людини. Наскільки вчасно ми можемо відчувати порушення наших кордонів, і де ми можемо порушувати кордони іншої людини, умовно «зазіхати на територію» одне одного. Так, порушення кордонів властиво на пострадянському просторі – накласти руку першим зазначивши «це моє», в черзі намагання випередити, на дорозі заїзд на смуги, у власному житті відсутність визначеності власної недоторканності. Отже, особистісні кордони включають:

- *фізичні* (тілесні) – обійми, рукостискання, особистісний простір;
- *ментальні* – думки, ідеї, цілі, мрії;
- *матеріальні* – гроші, власність;
- *часові* – розподіл часу, встановлення пріоритету;
- *емоційні* – почуття та очікування інших.

Наприклад, в близьких стосунках можна почути: «Я ж за тебе переживаю», «Я ж хочу, щоб ти був щасливий». Звісно це так, ми всі бажаємо тільки найкращого для тих кого любимо. Та коли такі фрази стають повторюваними, то можуть сприйматись як перекладання відповідальності за свій емоційний стан – «Зробіть щось, щоб мені стало добре, щоб я була за тебе спокійна».

В інших випадках, поруч може бути людина в поганому настрої, в наслідок чого ми можемо відчувати тиск, що ніби маємо з цим щось робити, виправити. Можемо відчувати провину або сором за те, що людині погано, а мені добре.

Або у кого щось не вдається і злість спрямовують на Вас. Ви не маєте приймати це на свій рахунок. Отже, вкрай важливо для власного психологічного комфорту проаналізувати питання власних кордонів.

Які ж це здорові кордони? Це коли:

- ми цінуємо власну думку;
- дотримуємось власної системи цінностей;
- знаємо про власні бажання;
- вміємо відмовляти і без образ сприймаємо «Ні» від інших;
- цінуємо свій час;
- перериваємо критику на свою адресу;
- не даємо порад, коли не просять.

Завдання для самоаналізу:

1. Чи є у Вас якісь стандартні фрази для того, щоб дати зрозуміти іншому, що він посягає на ваші кордони?

Наприклад:

- *«Знаєте, я зараз відчуваю, що ми далі не можемо говорити конструктивно, давайте зробимо паузу».*
- *«Ми так ні до чого не дійдемо».*
- *«Знаєте, коли Ви говорите в такій формі, в мене з'являється бажання припинити цю розмову».*

Такі фрази потрібні, щоб попередити виникнення конфліктної ситуації. І ці навички можна тренувати. Важливе значення надається усвідомленню позицій в мовних конструкціях, тому краще рухатись в бік більшої особистої відповідальності. Це додає сили і впевненості в вашій мові, відображає асертивний стиль спілкування.

Завдання для самоаналізу:

Для того, щоб потренувати навичку захисту власних кордонів спробуйте придумати по декілька варіантів фраз до наступних ситуацій:

1: довга, нудна, але потрібна розмова.

2: людина виступає з якоюсь пропозицією чи проханням, але у вас немає бажання йти назустріч (наполягає)

3: мовний конфлікт, коли звучить багато звинувачень, емоції починають переважати

4: колега хоче змусити Вас тут і зараз прийняти рішення, а у вас недостатньо аргументів та інформації



Можливі варіанти відповідей щодо запропонованих ситуацій.

Ситуація 1: довга, нудна, але потрібна розмова.

Як діяти:

1. *«Насправді ви розповідаєте цікаві речі, шкода, але я змушена йти. Дякую за спілкування».*

2. *«Я з вами багато в чому згодна, у мене була схожа ситуація, та мені треба йти».*

3. *«Знову я за цікавою бесідою вибилася з графіка. Мушу бігти, але ми обов'язково продовжимо, все-таки як затягує приємне спілкування».*

Використовуйте емоційне прогладжування (комплімент), зазначте, що Вам *«шкода»*, підкресліть необхідність йти та подякуйте. Таким чином, завершення контакту відбувається на позитивних емоціях.

«Вибилася з графіка» – акцент на тому, що є захоплення бесідою, але вимушеність враховувати робочий час і наявні обмеження.

«Треба йти» передає вимушеність, тобто Ви б з радістю залишилися, але обставини сильніші.

«Ми обов'язково продовжимо» – вибачення за переривання бесіди.

«Все-таки як затягує приємне спілкування» – завершення спілкування емоційним прогладжуванням.

Ситуація 2: людина виступає з якоюсь пропозицією чи проханням, тисне, але у вас немає бажання йти назустріч.

Як діяти:

1. *На жаль, я змушений відмовитися від ...*
2. *Ну подивися, дуже треба...*
3. *Я б і радий допомогти, але обставини такі...*
4. *Ну, що тобі варто? Я думав, до тебе можна звернутися...*
5. *Я двічі відповів, що немає можливості, а ти наче не чуєш. Вибач, це вже не прохання, а тиск, мені це неприємно. Давай на цьому зупинимось.*

Прохання – одна з форм мови, яка найбільше тисне психологічно.

Фразою *«Ну, що тобі варто»* людина намагається зменшити ваші витрати, пов'язані з виконанням прохання.

«Я думав, до тебе можна звернутися» – викликають почуття провини. Однак ви своєю відповіддю переключаєте увагу з предмета прохання на процес і розкриваєте маніпулятивний вплив. Ця тактика вдала, коли розумієте, що перед вами людина, яка хоче домогтися свого будь-якою ціною.

Ситуація 3: мовний конфлікт, коли звучить багато звинувачень, емоції починають переважати.

Як діяти:

1. *«Ми зараз втрачаємо конструктивність, пропоную завершити бесіду на цьому, так буде краще».*
2. *«Особисто я зараз не готова продовжувати спілкування».*
3. *«Я розумію тебе, твої почуття, але давай потім поговоримо, на свіжій голові».*

Важливо! Треба взяти час, бо співрозмовник в емоціях, не варто провокувати далі. Коли емоції опонента пройдуть, дайте зрозуміти, що ви не готові спілкуватися в такому тоні.

«Мені не подобається» передбачає Я-повідомлення, через яке відображається невдоволення поведінкою співрозмовника.

«Ми зараз втрачаємо конструктивність» – фраза об'єднує співрозмовників, транслює адекватність та спрямована на зберігання миру.

«Я не готова» – інформація про завершення і особиста позиція.

Якщо людина перебуває в сильному роздратуванні, вона може продовжувати і далі підвищувати напругу. Не варто говорити «Заспокойся», бо це може викликати новий виток агресивності.

Краще сказати: «Я розумію тебе, твої почуття, але давай потім поговоримо, на свіжу голову». Така репліка дає розуміння і допомагає іншому трохи заспокоїтися.

Ситуація 4: колега хоче змусити Вас тут і зараз прийняти рішення, а у вас недостатньо аргументів та інформації.

Як діяти:

1. «Ця тема викликає у мене багато додаткових запитань, я почула Вашу позицію, зараз не готова робити ніяких висновків, все проаналізую і тоді продовжимо».

Таким чином, Ви отримуєте час для роздумів. Тиск дефіцитом часу – одна з спроб маніпуляції, коли в поспіху збільшується ймовірність помилки або прийняття необдуманого рішення. Потрібен час, адже ціна питання може бути високою.

Пропонуємо розглянути ***стратегії асертивної поведінки***.

1. *Зламана платівка*. Повторюйте знову і знову, чого ви хочете, не дратуючись і не підвищуючи голос. Дотримуйтеся своєї точки зору.

2. *Корисна інформація*. Слухайте, щоб наводити аргументи, спираючись на озвучені співрозмовником фрази.

3. *Саморозкриття*. Розкривайте інформацію про себе: що думаєте, відчуваєте і як ставитеся до того, що каже співрозмовник.

4. *Затемнення*. Не заперечуйте критику і не йдіть в контратаку.

5. *Погодьтеся з правдою.* Знайдіть в критиці те, що є правдою і погодьтеся саме з цією частиною сказаного.

6. *Погодьтеся з тим, що виникло непорозуміння.*

7. *Погодьтеся в принципі.* Скажіть: *«Так, це має сенс».*

8. Скажіть про *невірні висновки.* Асертивно реагуйте на неточності і логічні помилки.

9. *Виробіть компроміс.*

Звертаємо Вашу увагу на той факт, що є необхідність у дотримуванні певної послідовності під час застосування технік з спілкування в конфліктних ситуаціях. Поступове використання зумовлене їх ефективністю. Тому ми пропонуємо наступну **черговість технік**:

1. *Промовчати / не звернути увагу.*

2. *Віджартуватись.*

3. *Дати підтвердження.*

4. *Не-відповідь.*

5. *Відповідь «питання на питання».*

6. *Аргументація / переконання.*

7. *Попередження.*

8. *Реалізація санкцій.*

Наприклад, в разі мовного нападу: *«Ви довго будете там ще папірці перекладати?».* *«Ви довго ще будете бігати по інших справах?».*

Позитивний фон



Нейтральний фон



Негативний фон



Розрив контакту

Спочатку намагаємося промовчати. Не допомагає – віджартувались. Знов не допомогло – погоджуємося. Знов не допомогло, використовуємо техніку «питання на питання». Не допомогло – наводимо аргументи. Якщо опонент не зупиняється – попереджаємо його про санкції і втілюємо їх у реальність.

Досить часто опоненти під час комунікації використовують *маніпуляції та чинять тиск*. Людині невпевненій, з низькою самооцінкою, без внутрішнього стрижня важко розпізнати маніпуляцію. Щоб відстежити це, треба розвивати усвідомленість, звертати увагу на психологічні та фізичні відчуття – страх, роздратування, дискомфорт у тілі, напругу, які виникають при спілкуванні з певною людиною. Це може проявлятися по-різному: в особливо тривожних людей пришвидшується серцебиття, дихання, посилюється потовиділення, шлунок вистрибує та ін.

Можна поспостерігати за поведінкою людини. *Чи завжди так поводитьься людина? Чи тільки з Вами?*

Важливі складові в обізнаності щодо маніпуляцій чи тиску:

- асертивність;
- дистанціювання, пауза;
- робота з почуттями провини, сорому, страху;
- пропозиція альтернативи;
- прояснення – скажіть прямо;
- власна точка зору;
- відмова, говоримо «Ні».

Дистанціювання – спробуйте зрозуміти чи це Ваша задача, зона відповідальності чи ні. Трапляється, коли ми щось робимо вже не пам'ятаючи навіть, звідки це зобов'язання взялося і з чого почалося.

«*Ви повинні відповідально підійти до цієї справи!*» – тиск на почуття страху, провини, сорому. Або використання погроз, наказуючого тону голосу, критики:

- «*Чому Ви так пізно принесли документи?*»
- «*Чим це Ви не задоволені?*»

➤ *«Зробіть самотійно!»*

➤ *«Ой, у вас так добре це виходить (готувати звіт), складіть ще один»*

– похвала з підступом.

Отже, схаменіться – *«Так, а що зараз відбувається?!»*, пригадайте про власні кордони, подумайте і прийміть рішення.

Якщо Ви відстежує спроби маніпуляцій щодо себе, але складно відстоювати свої кордони, варто взяти паузу і хоча б сказати: *«Мені треба подумати»*. За цей час є можливість зрозуміти, чи потрібно вам те, що пропонують, чи можете ви це зробити. Або час використати для обдумування альтернативних варіантів.

Також можна запитати прямо: *«Чого ти хочеш? Я не розумію до чого ти ведеш, скажи прямо, що тобі потрібно»*. Це вибиває з колії опонента.

Щоб не піддаватись і розпізнавати маніпуляції, важливо вчитись розмовляти з собою стосовно власної точки зору з будь-якому моменту *«Так, а що особисто я думаю з цього приводу?»*, *«Стоп! Для чого мені це потрібно?»* За навички звертання до самого себе, Ви менше будете підпадати під ореол, ефект враження інших людей.

Щоб не піддаватись маніпуляціям подумайте над тим, що Ви не зобов'язані відповідати, якщо не хочеться, завжди бути привабливою людиною і всім подобатись, розбиратись у всьому і знати все, бути заручником раніше сказаних Вами слів (доросла людина може передумати і змінити рішення, завчасно попередивши). Ви маєте право на помилку, бути незрозумілим і чогось не знати, сказати *«Я не буду цього робити»*, приймати себе таким як є.

Відмова. Як Ви гадаєте, кому найлегше відмовити? Кому найскладніше відмовити? Чому важливо вправлятися у навичках відмови?

Як відмовляти:

➤ *Інтонація, голос*: не вагайтесь, говоріть твердо і впевнено.

➤ *Погляд*: дивіться в очі співрозмовникові.

➤ *Міміка*: вираз обличчя має відповідати змісту слів.

➤ *Дистанція*: стійте на відстані приблизно 1 м. Якщо хочете відмовитися й піти, станьте далі. Відмовляючи тому, з ким теплі стосунки, станьте ближче.

Якщо людина продовжує наполягати, використовуйте прийоми асертивної поведінки – «*зламана платівка*», «*нескінченних питань*» або озвучте слова відмови ще раз і просто йдіть.

Відмовляючи близькій людині, другу: поясніть причину відмови і свої почуття, але не виправдовуйтесь: «*Я не робитиму цього і тобі не раджу. Мені здається, що це не підходящий варіант рішення. Можливо краще так...*».

Що робити, коли людина агресивна, тисне, грубо, різко кидає в Вас словами?

1. Зробіть глибокий вдих – видих.
2. Розгорніть плечі і руки.
3. Ваш погляд не має бути агресивним.
4. Спокійно переходьте до професійно-етичних фраз.

З людиною в агресивному стані краще говорити трохи тихіше (не тихо, а на пів тону тихіше), уповільнюючи вимову слів, ніби розтягуючи по складах. Це сприятиме тому, що людина почне синхронізуватись з Вами.

Пам'ятайте, що без дров багаття не горить. Особливо, коли присутні глядачі. Ваші нейтральність і витримка найкращі соратники.

Спокійно дивіться на людину доки вона не викричить, або не скаже, те, що «*накипіло*»; переждіть доки людина заспокоїться. Пропонуючи говорити конструктивно, запитуйте про факти, до кого прийшли, з якого приводу (хто сказав, що сказав, куди звернулись, коли).

Що не треба робити. Не треба звинувачувати, виправдовуватись, переконувати: «*Чого Ви на мене кричите / підвищуєте голос?*», «*Не треба так зі мною говорити!*». Це дратує і провокує новий потік агресивного збудження. Краще наступним чином:

«*Ім'я, Я Вас зрозумів. Я Вас почув*», «*Тепер послухайте мене*».

«*Ми приносимо свої вибачення, але, на жаль, правила суду забороняють/наказують/передбачають...*».

«Ми врахуємо ваші побажання/зауваження і приймемо необхідні заходи...»

Чітка інформація, спокій, впевненість дають людині у неврівноваженому стані відчутти від Вас структуру, порядок, переконують в тому, що Ви знаєте що робите. Середньостатистична людина в паніці не може думати і інтелігентно поводитись. Така людина чекає вказівок і розуміння, що її питанням займаються надійні люди.

Використовуйте фрази: *«Я бачу, що ...», «Так, Ви стурбовані, але ми займаємось Вашим питанням...», «Ім'я, давайте по порядку...»*

Як керувати гнівом. Ми сердимосся кожен день, різниця тільки в інтенсивності і частоті. Серед найпоширеніших причини злості: розчарування в собі і оточуючих, біль, занепокоєння, несправедливість, критика, загрози. Люди відчують злість з абсолютно різних причин і реагують на неї теж по-різному. Чиясь злість переходить в гнів і шокує оточуючих. Інші люди переживають злість всередині себе. Так чи інакше, але ми повинні прийняти відповідальність за те, що ми відчуваємо і як поведимося. Для своєчасної саморегуляції головне – піймати сигнал, помітити свій стан, а далі використовуйте наступні техніки:

- перед тим як відреагувати (словом чи ділом) – рахуйте до 10;
- декілька разів зробіть глибокі, повільні вдихи – видихи;
- афірмація, слова – якоря: *«Я абсолютно спокійний», «Стоп, а що зараз відбувається?», «Стоп, навіщо мені це?», «Я не буду про це думати», «Я впораюся з цією проблемою. Мені це під силу»;*
- залиште місце гніву (вийдіть з кімнати);
- вдихніть свіже повітря (відкрийте вікно, пройдіться);
- вмийте обличчя холодною водою;
- підіть смачно поїжте, зробіть собі чай або каву;
- візуалізація безпечного місця *«антистресовий притулок»*. Пригадайте місце, де Вам було спокійно і затишно, де ви були щасливі. Уявіть собі, що зараз Ви там і знаходитесь. Якось під час інтерв'ю ЗМІ запитали у президента США Гаррі Трумена (1945–1953): *«Як Ви зберігаєте душевну рівновагу при*

надмірних психоемоційних навантажень?». Він відповів, що створив у голові «*антистресовий притулок*», куди періодично подумки приходять для відпочинку і відновлення душевних сил.

Експрес-техніки самозаспокоєння в стресових ситуаціях: створіть умовний бар'єр. Якщо джерело стресу – інша людина, створіть бар'єр між Вами і нею. Висуньте що-небудь між вами (книги, трибуна) або перехрестіть руки на грудях (поза Наполеона). Якщо ви з якихось причин не можете створити реальний бар'єр, створіть уявний. Уявіть, що людина знаходиться за скляною стіною. Відпочиньте від людини. Вчіться розділяти людини і проблему, і концентруватися на іншому. Думайте не про те, яка ця людина, а як вирішити проблему і вийти з ситуації.

Як бачите, шановні судді, існують різноманітні засоби, які покращують комунікацію. Сподіваємося, що методичні матеріали до тренінгу «Психологічні особливості ефективного спілкування у діяльності суддів» стануть Вам у нагоді. Важливо пам'ятати, що бажання пізнавати нове завжди допомагатиме Вам триматися на хвилі життя. Вдалої всім нам подорожі!

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Берн Е. Ігри, в які грають люди. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 255 с.
2. Бугайски М. Язык коммуникации. Пер. с польск. Гуманитарный центр, Харьков : 2010. 544 с.
3. Дик У. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки. Пер. с нем. Харьков : Гуманитарный центр, 2007. 188 с.
4. Наварро Дж. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації. Харків : Віват. 2021.192 с.
5. Чалдіні Р. Психологія впливу. Оновлено та доповнено. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2022. 608 с.