

10. The official website of The Ministry of Finance of Ukraine [Web resource]. – Access mode: [www.minfin.gov.ua](http://www.minfin.gov.ua). – Title from the screen.
11. Вахненко Т. П. Державний борг України та його економічні наслідки / Т. П. Вахненко. – К. : Альтерпрес, 2000. – 152 с.

Буй Т. Г., Бударягіна М. С.

## ОЦІНЮВАННЯ СТІЙКОСТІ ДЕРЖАВНОГО БОРГУ В УКРАЇНІ

*Статтю присвячено дослідженню та оцінюванню показника стійкості державного боргу в Україні. Розкрито підходи до визначення стійкості боргу та платоспроможності країни, проаналізовано боргову політику українського уряду та проведено порівняльну характеристику з європейськими країнами, розроблено базовий сценарій та чотири шоківих сценарії для оцінювання рівня стійкості державного боргу.*

**Ключові слова:** державний борг, стійкість, платоспроможність, боргове навантаження, борговий менеджмент, боргові індикатори.

*Матеріал надійшов 06.04.2012*

УДК 172 : 316

Галицька Е. В., Донкоглова Н. А.

## ОСНОВНІ МЕТОДИ ТА ПРИЙОМИ ВПЛИВУ НА СПІВРОЗМОВНИКА В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ

*Статтю присвячено дослідженню результатів оцінки студентами застосування в процесі спілкування основних методів і прийомів впливу на співрозмовника.*

**Ключові слова:** спілкування, співрозмовник, засоби спілкування, прийоми слухання, причини конфліктів, маніпулювання, телефонні вади, письмова мова.

### Вступ

Одним із найважливіших чинників, що формують особистість, є мистецтво спілкування. Як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії, спілкування є невід'ємною частиною людського життя. Саме спілкування допомагає глибше розглядати міжособистісні взаємини, сприйняття та розуміння співрозмовниками одне одного, їхню згуртованість чи конфліктність тощо.

Спілкування – це взаємодія двох або більше людей із метою налагодження взаємин і досягнення загального результату [4, с. 16] Змістом спілкування є наукові та побутові знання, навички та вміння володіння методами впливу на співрозмовника в процесі спілкування та сама людина, як особистість, її зовнішній вигляд, особливості характеру, манера поведінки тощо.

### Постановка проблеми та отримані результати

Під час викладання навчальної дисципліни «Професійна етика» студенти бакалаврату 2 року навчання напряму підготовки «Фінанси і кредит» мали високу мотивацію та зацікавленість у набутті знань та навичок щодо культури та засобів ділового спілкування, вербальних та невербальних, їх поєднання у процесі ділової комунікації. Це й спонукало авторів статті приділити увагу таким питанням, які спрямовані не тільки на підготовку фахівців своєї справи, а й на розвиток особистості.

Для кращого розуміння методів та прийомів впливу на співрозмовника в процесі спілкування, було проведено вибіркоче обстеження студентів магістерської програми «Фінанси» 2 року навчання та аспірантів, яким було запропоновано анкету, розроблену авторами статті, з певним переліком питань:

## АНКЕТА

1. Що робить людину «гарним співрозмовником»:
  - вміння говорити;
  - вміння слухати;
  - поєднання вмінь говорити і слухати.
2. Які 5 прийомів Ви застосовуєте, щоб викликати у співрозмовника симпатію і довіру:
  - хвалите, але в розумних межах (не захвалюєте);
  - критикуєте лише те, що Вам шкодить;
  - розумно завищуєте початкові вимоги;
  - уникаєте смислових і емоційних «полосів»;
  - даєте можливість в процесі спілкування своєму партнерові зберегти гідність;
  - з гідністю сприймаєте свою поразку і по-дружньому завершуєте спілкування;
  - штучний інтерес.
3. Проранжуйте типи реакцій на мовлення співрозмовника, які Ви використовуєте (від більш важливих до менш важливих)
  - оцінювання;
  - тлумачення;
  - підтримку;
  - уточнення;
  - розуміння.
4. Якщо Ви використовуєте терміни, слова, не зрозумілі співрозмовнику, то Ви:
  - отримуєте перевагу;
  - відчуваєте його роздратування;
  - залишаєтеся в цілому нейтральними.
5. Щоб запам'ятати ім'я та по батькові нового знайомого, для Вас краще за все:
  - повільно про себе повторити ім'я та по батькові;
  - знайти привід, щоб проговорити вголос;
  - асоціювати з ім'ям та по батькові відомих вам людей.
6. Під час розмови Ви надаєте перевагу таким запитанням (проранжуйте) (від більш важливих до менш важливих):
  - закритим;
  - відкритим;
  - риторичним;
  - переломним;
  - дзеркальним;
  - альтернативні.
7. Яким прийомом слухання Ви надаєте перевагу?
  - рефлексивному (активному) слуханню;
  - нереклексивному (пасивному) слуханню.
8. Зазначте 5 прийомів, які, на Ваш погляд, найбільш сприяють ефективному слуханню:
  - уточнювальні запитання;
  - активна поза особи, яка слухає;
  - ведення записів під час бесіди;
  - посмішка під час бесіди;
  - налагодження візуального контакту;
  - поза та жести;
  - вибір оптимальної відстані до співрозмовника;
  - дотримання пауз під час розмови;
  - відповідний зовнішній вигляд;
  - пунктуальність.
9. Люди якого типу найбільш імпонують Вам при спілкуванні:
  - візуального (зорового);
  - аудіального (слухового);
  - кінестетичного (рухового);
  - дігитального (аналітичного).
10. Проранжуйте за важливістю вплив зовнішніх факторів на формування враження про співрозмовника:
  - повнота та послідовність отримання відомостей про нього;
  - дистанція спілкування (відстань між співрозмовниками);
  - фон безпосереднього сприйняття (соціальний, на якому ця особа сприймається);
  - «фактор супроводження» (люди, які супроводжують цю особу).
11. Проранжуйте за важливістю вплив внутрішніх факторів на формування враження про співрозмовника:
  - особистість та поведінка людини щодо інших людей;
  - проектування при формуванні погляду на іншу людину особистісних якостей;
  - впевненість у собі та притаманне відповідне ставлення до інших;
  - вплив настановок, стверджень.

12. Назвіть 5 психологічних особливостей, які визначають Вашу поведінку та можуть спричинити конфлікт:

- прагнення завжди домінувати, бути першим;
- прагнення бути «принциповим»;
- зайва прямолінійність у висловлюваннях та судженнях;
- схильність до необгрунтованої критики, негативний погляд на людей;
- перевага поганого настрою;
- консервативне мислення, небажання долати застарілі погляди, традиції, які заважають;
- надмірне прагнення до незалежності;
- надмірна наполегливість, впертість;
- переоцінка власних можливостей і здібностей;
- агресивність;
- імпульсивність;
- емоційна мобільність.

13. Яких 5 правил Ви дотримуетесь, щоб запобігти критиці:

- критикувати вчинки людей, а не їх особисто;
- робите спробу вислухати пояснення особи, яку критикують;
- не шукаєте «цапа відбувайла»;
- не звинувачуєте, а шукаєте вирішення питання разом;
- зберігаєте рівний тон;
- не критикуєте при свідках;
- не накопичуєте претензії, викладаєте їх одразу ж після виявлення тих чи інших недоліків;
- перш ніж критикувати, аналізуєте, чи немає тут і Вашої провини;
- спочатку похвалите співрозмовника, а потім покритикуєте.

14. Чи піддаєтесь Ви маніпулюванню?

- так;
- ні.

15. Чи використовуєте Ви які-небудь слабкі сторони співрозмовника для маніпулювання?

- так;
- ні.

16. Які 5 слабкостей співрозмовника Ви використовуєте для маніпуляції?

- жадібність;
- нерішучість;
- прагнення гострих відчуттів;
- бажання справити враження;
- зацікавленість;
- боягузтво;
- нерозважливість;
- недотепність.

17. Які Ваші слабкості використовують маніпулятори? \_\_\_\_\_

18. Який захист Ви застосовуєте від маніпуляцій?

- активний;
- пасивний.

19. Якщо Ви застосовуєте активний захист, то найчастіше це:

- розставити крапки над «і»;
- контрманіпуляція.

20. Які 5 телефонних «гріхів» характерні для Вас:

- невизначеність мети розмови;
- імпровізація замість підготовки до розмови;
- неслухний час для телефонної розмови;
- тривалий пошук номера абонента;
- телефонний дзвінок без підготованих матеріалів;
- не записані ключові слова, план розмови;
- не названа мета розмови;
- монолог замість слухання відповідей на поставлені питання;
- некоректність домовленостей.

21. Назвіть стандартні фрази ділового листування:

- якими словами прийнято починати письмове звернення до адресата \_\_\_\_\_
- яка стандартна фраза закінчення ділового листа \_\_\_\_\_

22. Назвіть сильні і слабкі сторони письмової мови:

- сильні \_\_\_\_\_;
- слабкі \_\_\_\_\_

23. Ваша стаття – чоловік/жінка

*Дякуємо за співпрацю!*

Під час спостереження вжито методи анкетування та інтерв'ювання, а під час систематизації та зведення даних – метод групувань. У статті використано статистичні методи й прийоми, які застосовують в економічних дослідженнях [1; 2].

Щоб досягти бажаної точності результатів під час проведення опитування на основі розробленої анкети, було визначено обсяг вибірки респондентів – 42 особи. Із загальної сукупності студентів та аспірантів, які взяли участь в опитуванні, кількість дівчат становила 26 осіб, а юнаків – 16 осіб.

Респонденти вважають, що людину робить гарним співрозмовником поєднання вмінь говорити і слухати (85,7%), при цьому більшість при інтерв'юванні наголошувала пріоритетність уміння слухати. Слід зазначити, що слухати значно важче, ніж говорити. Швидкість «говоріння» у 4 рази менша за швидкість мислення [5].

З метою викликати у співрозмовника симпатію й довіру респонденти вважають необхідним уникати смислових і емоційних «полюсів» (юнаки – 62,5%, дівчата 57,7%), але при цьому юнаки схильні розумно завишувати початкові вимоги (56,3%), а дівчата – критикувати лише те, що шкодить (53,9%). Респонденти одностайно вважають, що при спілкуванні слід викликати та підтримувати у співрозмовника штучний інтерес до розмови (юнаки – 68,8%; дівчата – 80,8%).

З'ясовано, що найпоширенішим типом реакції на мовлення співрозмовника як серед юнаків (62,5%), так і дівчат (69,2%) є його розуміння, а найменш поширеним – оцінювання (останнє місце за ранжуванням – 69,1% усієї сукупності респондентів).

Більшість респондентів залишається в цілому нейтральними (66,7% всіх респондентів) при використанні термінів, слів, незрозумілих співрозмовнику. При цьому, 12% юнаків відчувають свою перевагу, 16,7% дівчат – роздратування співрозмовника.

Переважає більшість респондентів-юнаків, щоб запам'ятати ім'я та по батькові нового знайомого, асоціюють його з ім'ям та по батькові відомих їм людей (62,5%), а дівчата – знаходять привід, щоб проговорити вголос (57,7%). Останній прийом вважають найбільш ефективним для запам'ятовування ім'я та по батькові.

У процесі спілкування респонденти надають перевагу відкритим (юнаки – 68,8%; дівчата – 53,9%) та переломним запитанням (юнаки – 62,5%; дівчата – 50,0%). Опитувані вважають, що відкриті запитання передбачають розгорнуту відповідь, це дає можливість краще зрозуміти співрозмовника, передбачити хід його думок, а переломні запитання ставлять, як правило, для

визначення напрямку бесіди. І найменше в процесі спілкування респонденти ставлять риторичні запитання (останнє місце при ранжуванні – 59,5% усієї сукупності респондентів).

Виявлено, що 92,3% дівчат та 87,5% юнаків надають перевагу рефлексивному слуханню. Підраховано, що в середньому 9% робочого часу ми пишемо, 16% – читаємо, 30% – самі говоримо, а 45% – слухаємо (або робимо вигляд, що слухаємо) [5, с. 162]. Респонденти визнають за краще активне слухання, оскільки це дає можливість засвідчити свою зацікавленість під час розмови. При цьому використовують уточнювальні запитання та невербальні засоби спілкування (активна поза, жести, зацікавлений погляд). Про це свідчать відповіді на запитання анкети щодо прийомів, які, на погляд респондентів, найбільше сприяють ефективному слуханню. Як відомо, люди по-різному думають, ведуть розмови та сприймають інформацію, згадують про минуле тощо. В кожній людині певною мірою представлені всі чотири типи співрозмовника: «візуальний, аудіальний, кінестичний та дігитальний», але, як правило, один з них домінує. Респонденти зазначають, що найбільше їм імпонують у спілкуванні люди дігитального (аналітичного) типу, зокрема, про це сказали 75% юнаків і 53,8% дівчат, а 38% надають перевагу співрозмовникам візуального типу.

Серед зовнішніх факторів, які впливають на формування враження про співрозмовника, найважливішим і юнаки (68,8%), і дівчата (53,8%) вважають повноту та послідовність отримання відомостей про співрозмовника. При цьому респонденти-юнаки не менш важливим називають дотримання дистанції спілкування та урахування «фактора супроводження», а дівчата – фон безпосереднього сприйняття. Серед внутрішніх факторів респонденти надають перевагу особистісним характеристикам та поведінці співрозмовника: юнаки – 56,3%, дівчата – 73,1%. Це не випадково, оскільки поведінка будь-якої людини щодо інших людей формує враження про неї.

Як правило, до аргументів приємного співрозмовника ми ставимося поблажливо, а до аргументів неприємного – критично. При цьому, будь-який прояв неповаги, зневага до співрозмовника викликає негативну реакцію. А це, як правило, провокує суперечки, конфлікт. Респонденти назвали основні психологічні особливості, які визначають їхню поведінку та можуть спричинити конфлікт. Юнаки вважають, що це зайва прямолінійність у висловлюваннях та судженнях (75,0%) і перевага поганого настрою (62,5%), а дівчата – надмірне прагнення до незалежності (88,8%), прагнення бути принциповими (76,9%) та надмірна наполегливість (73,1%).

З метою запобігати критиці, найчастіше респонденти дотримуються правила, що критикувати слід вчинки людей, а не їх особисто: юнаки – 81,3 %, дівчата – 84,6 %, оскільки, коли переходять на особистість, виникає конфронтація, що віддаляє сторони і перешкоджає взаєморозумінню. Також як юнаки, так і дівчата надають перевагу таким правилам: зберігати рівний тон (юнаки – 75,0 %, дівчата – 80,8 %), вміти слухати пояснення особи, яку критикують (юнаки – 68,8 %, дівчата – 76,9 %).

Як відомо, джерелом конфліктів є маніпуляції. У процесі опитування було з'ясовано, що 68,8 % юнаків та 73,1 % дівчат піддаються маніпулюванню, але й самі використовують якінебудь слабкі сторони співрозмовника (50,0 % юнаків та 42,3 % дівчат). Серед слабкостей співрозмовника, які використовують опитувані студенти для маніпуляцій, юнаки називають жадібність (81,3 %), нерішучість (75,0 %) та недотепність (68,8 %), а дівчата – нерішучість (88,0 %), бажання справити враження (76,9 %) та нерозважливність (73,1 %). Серед слабкостей, які використовують маніпулятори щодо опитаних осіб, називають: наївність, довірливість, невміння відмовити, відкритість, нерішучість тощо. При цьому, 75,0 % юнаків та 76,9 % дівчат застосовують від маніпуляції активний захист. Зокрема, 87,5 % респондентів вважають, що насамперед слід розставити крапки над «і», а лише 12,5 % застосовують контрманіпуляцію. Опитані вважають, що краще прямо сказати співрозмовнику про те, що їх хвилює, й за необхідності поставити уточнювальні запитання. Щодо контрманіпуляцій, то респонденти, як правило, своїм виглядом показують, що не розуміють співрозмовника, а самі починають діяти за своїми правилами.

З'ясовано, що розуміння одне одного під час телефонних розмов гірше, ніж за безпосереднього спілкування. Необхідно бути хорошим слухачем, оскільки, особливо по телефону, співрозмовники можуть говорити про різні речі, але цього не розуміти. Респонденти-юнаки, визначаючи вади телефонної розмови, характерні для них, насамперед називають невизначеність мети розмови (68,8 %) та відсутність плану й підготовлених ключових слів (62,5 %); дівчата – імпровізацію, замість підготовки до розмови (80,8 %) та некоректність домовленостей (73,1 %). Ліва частина усієї сукупності респондентів (52,4 %) називає особистим недоліком під час телефонних розмов надання переваги монологу, замість слухання відповідей на поставлені запитання.

Усі 100 % респондентів зазначили стандартні фрази ділового листування, якими прийнято починати та закінчувати письмове звернення, серед сильних сторін письмової мови як юнаки, так і дівчата вважають: чіткість, визначеність, деталізацію, однозначність тощо. Серед слабких – неможливість емоційного впливу, сухість, відсутність невербальних засобів спілкування, зокрема міміки, жестів тощо.

### Висновки

Результати дослідження, зокрема опитування щодо методів і прийомів впливу на співрозмовника в процесі спілкування, будуть використані у подальшій науковій та навчальній роботі, при деталізації, аргументації окремих прийомів і особливостей спілкування. Увагу цим питанням буде приділено під час проведення лекційних занять, дискусійного обговорення питань та розгляду ситуацій з курсу «Професійна етика».

### Список літератури

1. Галицька Е. В. Використання статистичних класифікацій в аналізі економічних явищ і процесів / Е. В. Галицька // Збірник наукових праць. Економіка : проблема теорії та практика. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2003. – Вип. 178. – С. 231–238.
2. Галицька Е. В. Роль «Ділової етики» у формуванні особистості студента / Е. В. Галицька, Н. А. Донкоглова // Наукові записки НаУКМА. – 2009. – Т. 94. – С. 10–13.
3. Галицька Е. В. Статистичне забезпечення проведення вибіркового обстеження на підприємствах готельного господарства / Е. В. Галицька, С. В. Семіколенова // Прикладна статистика : проблеми теорії та практики : [збірник наукових праць]. – Вип. 3. – К., 2008. – С. 268–277.
4. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-тє вид., стереотип. – К. : Вікар, 2003. – 223 с.
5. Шейнов В. П. Искусство управлять людьми / В. П. Шейнов. – Мн. : Харвест, 2004. – 512 с.

*E. Halytska, N. Donkoglova*

## BASIC METHODS AND TECHNIQUES OF INFLUENCE ON THE INTERLOCUTOR IN THE PROCESS OF COMMUNICATION

*The article investigates the results of students' evaluation of the basic methods and techniques influence the interlocutor in the process of communication.*

**Keywords:** communication, talking, communication tools, techniques hearings, the causes of conflict, manipulation, telephone bugs, written language.

*Матеріал надійшов 24.02.2012*