

дії керівників, але головну причину конфліктних ситуацій відзначено респондентами одноголосно – неправильна організація роботи.

Виходячи з аналізу результатів анкетування, було виявлено таку проблему: недосконалість системи підбору та розстановки кадрів. З вищесказаного випливає необхідність проведення подальшої та більш серйозної роботи з управління конфліктами, їх запобігання та ліквідації; а також створення початкової безконфліктної ситуації в компанії, гармонізації соціально-психологічного клімату.

Як рекомендації щодо вирішення конфліктів між співробітниками, можна запропонувати впровадження практики профілактики конфліктів. Так як попередити конфлікти значно легше, ніж конструктивно вирішити їх, саме тому профілактика конфліктів не менш важлива для успішної роботи організації. При цьому вона вимагає набагато менших затрат сил, засобів і часу та запобігає навіть тим мінімальним деструктивним наслідкам, які властиві будь-якому конструктивно вирішеному конфлікту.

#### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Болучевська О.А. Конфлікти та методи їх вирішення. *Світ наукових відкриттів*. 2010. № 6. С. 241-243.
2. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури. 2015. 456 с.
3. Олексійцев І.С., Галіахметов Р.М. Вирішення конфліктів та особливості національної ментальності. *Соціосфера*. 2010. № 2. С. 9–12.

#### **Галина СВДЕРСЬКА**

*кандидат психологічних наук, доцент, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Тернопіль, Україна*

#### **Євгеній КОЗАЧУК**

*здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна*

## **ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА ЯК ФАКТОР УСПІШНОСТІ ПЕРЕГОВОРІВ**

Переговори є невід'ємною частиною нашого життя, і вміння ефективно їх проводити має велике значення для досягнення взаєморозуміння та розв'язання конфліктів. Мова йде не тільки про перемовини на рівні держав чи корпорацій. Кожного дня ми про щось домовляємось: про ціну на нерухомість, про підвищення зарплати, про розподіл обов'язків по дому тощо.

Як наголошують сучасні фахівці, переговори – це засіб вирішення конфлікту за допомогою ненасильницьких прийомів, коли сторони шукають взаємоприйнятне рішення [5]. Проблемою переговорів займаються багато зарубіжних та вітчизняних фахівців. Серед них, зокрема, К.Андерсон, Г.Єрмоєнко, А.Картер, Дж.Кемп, А.С.Конько, М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, Дж.Морено, Дж.Рубін, Д.Пруйт, С.Стівенсон, П.Томсон, Р.Фішер, О.Шепель, В.Юрі та ін.

Переговори відіграють важливу роль у сучасному світі, де важко переоцінити значення співробітництва та мирного вирішення конфліктів. Силкові та командні методи урегулювання суперечностей часто призводять до насильства та незадовільних результатів. Переговори, натомість, дають можливість сторонам знайти спільні рішення та досягти мирного компромісу. Вони сприяють розвитку глибшого розуміння інтересів і потреб кожної сторони та дозволяють будувати взаємовигідні стосунки.

Результати переговорів залежать від прийомів їх ведення, способів мовленнєвого впливу, культури ділового спілкування, дотримання правил добропорядного тону, ввічливого і шанобливого ставлення до партнера, толерантності, терпимості до недоліків у характерах і поведінці людей. Коли ми розпочинаємо переговори, то мусимо знати і враховувати, що така діяльність передбачає взаємини в суб'єкт–суб'єктній, а не в «суб'єкт-об'єктній» системі (О.А.Блінов). Переговорний процес є діяльністю двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких керується своїми цілями, інтересами, завданнями, намірами. Такі взаємини передбачають співучасть та співробітництво [1; 2].

Успіх переговорів значною мірою залежить від якісної підготовки, а також від уміння їх правильно вести. Продумана підготовка – це визначення мети і цілей переговорів, оскільки чітко сформульована мета і цілі допомагають зосередитися на важливих питаннях і уникнути зайвої деталізації. Збір і аналіз відомостей про опонентів, їхні інтереси і потреби допомагають розробити ефективну стратегію, а розгляд можливих та альтернативних рішень допомагає бути готовим до різних сценаріїв і подій.

Ще один аспект – це тривалість переговорів. Важливо забезпечити достатньо часу для проходження всіх етапів переговорів. Занадто тісний графік може призвести до несприятливих результатів. З іншого боку, тривалість переговорів повинна бути обмеженою, щоб уникнути затягування і втрати актуальності питань.

Сучасні фахівці у галузі переговорів мають бути добре підготовленими, володіти навичками комунікації, аналізу і конфліктології. Вони також повинні мати великий творчий потенціал, оскільки кожна переговорна ситуація унікальна і вимагає індивідуального підходу. Дані спеціалісти повинні бути здатними розвивати рішення, які задовольняють всіх учасників, і забезпечувати стійкість укладених угод.

Хочемо підкреслити, що належна психологічна підготовка відіграє важливу роль у переговорах і може вирішально впливати на їхні результати. Вона може допомогти нам залишити поза дверима переговорної кімнати будь-які особисті образи, негативні емоції та агресію, щоб зосередитися на досягненні спільних цілей і взаємовигідних рішень. Завдяки їй ми можемо застосовувати емоційний контроль, витримку та терпимість під час проведення переговорів, вміло керувати своїми почуттями. Бо надмірна емоційність – наприклад, гнів, обурення або радість - можуть перешкоджати раціональному прийняттю рішень. Ті учасники переговорів, які вміють керувати своїми емоціями, а саме розряджати надмірне збудження, долати стан апатії, розгубленість, - мають значно більше шансів на успіх. Відтак варто практикувати техніки релаксації та

зосередженості, які допоможуть зберегти учасникам переговорів спокій і концентрацію.

Цілком доречним може бути використання методики раціонального контролю, самоконтролю та управління емоціями Х.Корнеліус, Ш.Фейр. Вказана психологічна технологія передбачає відповіді на наступні запитання:

- Чому я відчуваю саме так? Що трапилося, що викликало в мене саме таку емоційну реакцію?

- Що я хочу змінити? Яких змін я хочу, а яких точно не хочу?

- Завдяки чому можна позбавитися цих негативних почуттів? (Наприклад, що допоможе мені позбутися образи? Можливо, мені потрібно просто висловитися? Чого я прагну: почути вибачення, переконатися, що друга сторона намагається виправити становище?).

- Чия це проблема? Що в ній належить мені, а що іншим?

- У чому полягає невисловлений зміст ситуації в нашому сприйнятті?

Також, на наше переконання, надзвичайно важливим для успішного переговорника є вміння розпізнавати невербальні сигнали партнера (опонента) та правильно їх інтерпретувати з психологічної точки зору [3]. Необхідним є контроль власних невербальних повідомлень, здатність передавати їх дотримуючись принципу нейтрального та безоціночного ставлення до учасників процесу перемовин.

Психологічна підготовка до переговорів є дуже важливою, оскільки дає змогу усвідомити власні почуття, емоції. Як підкреслюють О.А.Блінов та А.Картер, за певних умов є корисним навіть записати перед переговорами реальні почуття (гнів, стурбованість, страх тощо) і бажані (впевненість, зняття напруги та ін.). Тобто корисно виявити ті емоції, які сприятимуть ефективності переговорів, і намагатися позбутися непотрібних. Психологічне звільнення від проблеми (підозри, побоювання та ін.) настає вже під час розмови про неї [2].

Детальний аналіз відповідної літератури [1;2;3;4;5] дозволив нам сформулювати рекомендації, яких варто дотримуватися для успішного проведення переговорного процесу:

1. Обов'язково враховувати важливість психологічної підготовки до переговорів, усвідомлювати, що в переговорах майже завжди поєднуються психологічні та соціальні чинники.

2. Коли формуємо делегацію, то звертаємо увагу на психологічну сумісність її учасників. У попередніх ділових зустрічах та індивідуальних розмовах уточнюємо позицію кожного з них.

3. Під час проведення переговорів варто практикувати навички ефективного діалогу – такі, як слухання і розуміння опонента, ставлення до нього з повагою, відкритість до обговорення різних поглядів.

4. Розробка стратегії комунікації на переговорах має враховувати психологічні особливості опонента.

5. Важливим є створення позитивної психологічної атмосфери на переговорах. Важливо, щоб учасники почували себе вільно та захищено, щоб вони були готові до відкритого обміну інформацією та ідеями.

Психологічна підготовка і розуміння психологічних аспектів переговорів допомагають зробити процес більш продуктивним і ефективним, сприяючи досягненню взаємовигідних угод та взаєморозуміння між сторонами. Навіть якщо підготовка до переговорів не може врахувати всі можливі сценарії, вона допомагає бути готовими до різних ситуацій і забезпечує більший контроль над процесом.

Як бачимо, окреслена нами проблема має вагомое практичне значення. Від того, наскільки сильно у психологічному плані підготовлені учасники переговорного процесу, наскільки вони вміють застосувати власні психологічні знання і вміння, великою мірою залежить їх успішність чи неуспішність, результативність чи відсутність наміченого результату.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Блінов О. А. Особливості підготовки й проведення переговорів між студентом і викладачем під час складання екзаменів. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції професорсько-викладацького складу «Україна в*

*євроінтеграційних процесах»*. Київ: Київський міжнародний університет, 17–18 лютого 2007 р. С.264–271.

2. Блінов О. А. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посібник. Київ: НАУ, 2013. 248 с.

3. Гірник А., Бобро А. Управління спілкуванням і технологія переговорів. *Командор. Вісник державного службовця України*. 1997. № 2. С. 32 – 33.

4. Тренінг організації ведення переговорів: консп. лекцій / Укл.: С.С. Яремчук. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2010. 108 с.

5. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с.

### **Наталя ОСМАЧКО**

*здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна*

## **ПСИХОЛОГІЧНІ БАР'ЄРИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ВЧИТЕЛЯ З УЧНЯМИ МОЛОДШОГО ШКІЛЬНОГО ВІКУ В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ**

Сучасна шкільна освіта стоїть перед низкою важливих завдань та викликів, серед яких особливе місце займає вивчення іноземних мов молодшими школярами. Однак, в умовах війни та геополітичних нестабільностей, які стали невід'ємною частиною сучасної реальності, навчання стає складнішим завданням.

Під час взаємодії вчителя з учнями молодшого шкільного віку в процесі вивчення іноземної мови виникає низка психологічних бар'єрів, які можуть впливати на якість навчання і стосунки між педагогом та учнями. Важливо враховувати, що саме в умовах війни діти стають особливо вразливою віковою категорією через вплив різних стресових чинників на їхній психоемоційний стан. Тому в складних умовах сьогодення вчитель має реалізувати особистісно-орієнтований підхід до кожного учня, особливо на уроках іноземної мови,