

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»

Центр заочного та дистанційного навчання

Кафедра психології

**Кваліфікаційна робота -
магістерський дослідницький проект**

053 «Психологія»

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІАЛОГУ В МЕНТАЛЬНІЙ
КУЛЬТУРІ СУСПІЛЬСТВА**

Виконала: здобувачка 2 курсу, групи 1
галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові
науки»
спеціальність 053 «Психологія»
Балтаджи Поліна Миколаївна

Керівник: доцент кафедри психології
к.ю.н., доцент, О.С.Геращенко
Рецензент: професор кафедри психології
д.психол.н., проф. В.О. Лефтеров

Одеса – 2024

АНОТАЦІЯ

Балтаджи П.М.. Психологічні основи діалогу в ментальній культурі суспільства. Кваліфікаційна робота – магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього рівня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2024.

Шляхом теоретико-методологічного аналізу наукових джерел встановлено, що діалог може стати не лише засобом подолання конфлікту, а і засобом соціальної інтеграції, який дозволить деконструювати соціальні групи, продемонструвати їх неоднорідність. Діалог виступає засобом спілкування рівних, технологією побудови горизонтальних суспільних зв'язків необхідних для самозбереження і розвитку суспільства, подолання кризи. Діалог не має на меті переконати іншу сторону в своїй правоті – він має констатувати різницю підходів та допомогти почути іншу позицію. Особливу увагу приділено взаємозв'язку діалогу з ментальною культурою, яка включає цінності, норми, традиції та моделі поведінки, що визначають соціальну взаємодію. Встановлено, що серед визначальних факторів, що сприяють конструктивній комунікації у формі діалогу пріоритет надається показникам поваги, щирості, емоційній нейтральності, емпатії. Визначено важливість розвитку діалогічної культури, що потребує цілеспрямованого впровадження освітніх програм, тренінгів та ініціатив для різних соціальних груп. Високий рівень розвитку діалогічних навичок значно підвищує ефективність комунікації, сприяє збереженню соціальних зв'язків і зміцненню ментальної культури. Рекомендовано популяризувати діалогічну взаємодію як основу гармонійного співіснування в суспільстві через медіа, соціальні проєкти та культурні ініціативи.

Ключові слова: діалог, комунікація, ментальна культура, суспільство.

ANNOTATION

Baltadzhy P. Psychological foundations of dialogue in the mental culture of society. Qualification work - master's research project for obtaining the master's degree, field of knowledge: 05 "Social and behavioral sciences", specialty 053 "Psychology". Odesa Law Academy National University. Odesa, 2024.

Through theoretical and methodological analysis of scientific sources, it was established that dialogue can become not only a means of overcoming conflict, but also a means of social integration, which will allow deconstructing social groups, demonstrating their heterogeneity. Dialogue is a means of communication of equals, a technology for building horizontal social ties necessary for self-preservation and development of society, overcoming the crisis. The dialogue is not intended to convince the other side of its rightness - it should state the difference of approaches and help to hear a different position. Particular attention is paid to the relationship of dialogue with mental culture, which includes values, norms, traditions and patterns of behavior that determine social interaction. It is established that among the determining factors contributing to constructive communication in the form of dialogue, priority is given to indicators of respect, sincerity, emotional neutrality, empathy. The importance of developing a dialogical culture has been determined, which requires targeted implementation of educational programs, trainings and initiatives for various social groups. The high level of development of dialogical skills significantly increases the effectiveness of communication, contributes to the preservation of social ties and the strengthening of mental culture. It is recommended to popularize dialogue interaction as the basis for harmonious coexistence in society through media, social projects and cultural initiatives.

Keywords: dialogue, communication, mental culture, society.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСНОВ ДІАЛОГУ	13
1.1. Загальна організація та етапи емпіричного дослідження.....	13
1.2. Обґрунтування методів емпіричного дослідження.....	17
РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСНОВ ДІАЛОГУ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ПСИХОЛОГІЇ.....	21
2.1. Аналіз результатів дослідження.....	21
2.2. Оцінка практичної реалізації отриманих результатів	26
ВИСНОВКИ.....	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	37
ДОДАТКИ.....	42

Вступ

Актуальність теми

Існування суспільства неможливе без комунікації, водночас існування суспільства є умовою формування і розвитку соціальної, культурної і просто розумної людини.

Сутність поняття комунікація представлена в багатьох дослідженнях сьогодні набуває нового змісту і переживає певну трансформацію. Актуалізується цінність суспільної взаємодії через діалог. Суспільна комунікація – це не лише вид взаємодії, у процесі якої здійснюється обмін інформацією.[23 с.42]. В сучасних реаліях це обмін поглядами, ідеями, цінностями, це взаємодія ціннісних світів, що ґрунтується на психологічних, культурних та ментальних традиціях суспільства. В цьому контексті особливої уваги потребує питання способів суспільної комунікації та дієвих інструментів взаємодії індивідів, груп чи спільнот. Поширення конфліктної комунікації, яка стала нормою суспільної взаємодії, викликає необхідність зміни підходів та перегляду способів подолання кризи у комунікації в суспільстві. Питання дієвості діалогу як традиційного способу комунікації набуває актуалізації і потребує додаткового дослідження саме з позиції психологічного підходу.

Саме діалог може стати засобом подолання конфліктів, засобом соціальної інтеграції, який дозволить деконструювати соціальні групи, продемонструвати їх неоднорідність. Діалог – це процес щирої взаємодії, завдяки якій люди слухають один одного так глибоко, щоб змінитися, від того, що вони дізнаються. Жоден учасник не відмовляється від своєї ідентичності, але кожен визнає валідність потреб інших. Мета діалогу – створити безпечний простір або контейнер для того, щоб люди змогли ставити під сумнів свої стереотипи, попередні судження та змінити те, як вони думають та ставляться один до одного. Розуміння значення та психологічних основ діалогових форм комунікації обумовило вибір даної теми дослідження. Здатність до комунікації, готовність будувати діалог, чути і довіряти обумовлена як психологічними

характеристиками так і певною культурною традицією, національною психологією, ментальною культурою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Феномен діалогу протягом століть залишається об'єктом інтересу філософів, культурологів, лінгвістів, мистецтвознавців, соціологів, психологів, педагогів, які досліджували різні його аспекти: як загальнолюдську реальність, форму людської свідомості та самосвідомості [11; 14; 33]; природу діалогу та діалогічність мислення [10; 41; 42]; рольову діалогічну взаємодію у комунікації [25]; психологічні аспекти діалогу [17; 22]; діалог у педагогічному спілкуванні [23; 37; 38]; особливості, структуру, функції діалогу [40].

На початку XX століття розуміння «діалогу» втрачає своє попереднє значення і набуває нового: універсальної форми відношення Я-Ти як способу дослідження сутності людини та визначення її реального призначення у житті. Таке обґрунтування діалогу було вперше запропоновано у працях представників філософії діалогу — діалогістів, а свого найвищого прояву набуло у творчості М.Бубера та М. Бахтіна. На думку діалогістів, людина повністю може розкрити свою сутність лише у спілкуванні з іншою людиною, а вершиною спілкування мислителі розглядали діалог [42].

Визначення цінності діалогічного підходу пов'язують ще з іменем Сократа. Метою його підходу у спілкуванні була допомога співрозмовнику активізувати власний творчий потенціал. Аналіз літератури свідчить про наявність різних підходів у дослідженні діалогу. Основи діалогічного підходу в психологічній науці представлені в працях Г.Д'яконова [10; 11]. Історична ретроспектива філософсько-психологічного аналізу як фундаментальна основа розуміння діалогу в сучасній психології, представлена І.Михайлюк в роботі «Феномен діалогу: теоретичний аналіз традиційних і сучасних тенденцій дослідження».

У психологічній науці Діалог вивчається в контексті: психології комунікації — як основний спосіб соціальної взаємодії; когнітивної психології

– як механізм формування і передачі знань; соціальної психології – як процес побудови міжособистісних відносин та групової згуртованості; гуманістичної психології – як спосіб особистісного зростання та самореалізації. Діалог – це складний психологічний феномен, затребуваний у багатьох сферах реальної дійсності, у більшості наукових джерел він розглядається як форма, метод і засіб здійснення соціальних контактів, який реалізується особистістю у суб'єкт-суб'єктній взаємодії і детермінований системою взаємодії «особистість – соціальний світ». Спосіб існування людини у реальному світі – діалог у багатоманітності унікальних зв'язків і взаємовідносин. Визначено, що проблема діалогу незважаючи на довготривалу історію вивчення і здійснений аналіз, не вичерпує усіх аспектів дослідження, залишається відкритою і потребує подальшого розкриття в контексті динамічних змін сучасної реальності [25 с.430].

Заслугує на підтримку визначення мети діалогу – створити безпечний простір або контейнер для того, щоб люди змогли ставити під сумнів свої стереотипи, попередні судження та змінити те, як вони думають та ставляться один до одного, дізнатися більше та краще зрозуміти погляди та потреби опонента, тим самим трансформуючи стосунки, створюючи довіру.

В соціально-політичному контексті діалог характеризується як один з ефективних механізмів узгодження політичних та соціально-економічних інтересів різних соціальних груп і владних структур. Він здатний виступати досить досконалим інструментом впровадження соціальної політики держави [7 с.155]. Діалог, це спосіб поширення і набуття нових знань, він вчить поважати відмінності, протилежні позиції і точки зору, аналізувати соціальні процеси, а не лише проявляти емоційні реакції. Конфліктологія розглядає діалог як інструмент вирішення проблем і побудови довіри та порозуміння. При тому дуже важливим є те, що побудова довіри і порозуміння між учасниками процесу діалогу є обов'язковим елементом діалогу [13 с. 237].

Дослідження комунікаційної культури знаходимо у працях багатьох іноземних та вітчизняних науковців, в рамках різноманітних напрямів та

підходів [16; 24]. Формування загальних цінностей, створення єдиної (спільної) картини майбутнього, культура ефективного самоврядування, готовність нести відповідальність – визнаються важливими інструментами об'єднання і миробудівництва, в руках суспільства.

Взаємозв'язок комунікації та психології, культури, соціальної політики був предметом уваги українських дослідників в різні періоди. Зокрема в політичному контексті досліджено сучасні соціокультурні процеси в Україні у реаліях XXI ст., стан розвитку комунікаційних процесів на прикладі аналізу сучасної культурної політики України [2]. Значущість соціального діалогу доведена нормативним закріпленням даної категорії. Соціальний діалог - процес визначення та зближення позицій, досягнення спільних домовленостей та прийняття узгоджених рішень сторонами соціального діалогу, які представляють інтереси працівників, роботодавців та органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, з питань формування та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин [32]. Правова підтримка даного питання є свідченням державної уваги і визнання цінності діалогу у процесі побудови соціального миру.

У вітчизняних дослідженнях останнього десятиліття презентовано способи реалізації в національному суспільстві взаємозв'язку культури і комунікації, авторами наголошується, що на кожному етапі суспільного розвитку, комунікація вступає в нову стадію взаємин із культурою, що постійно ускладнюються та інтенсифікуються. Вивчення культури с позиції ментальних відмінностей та її вплив на вибір способів комунікації, презентовано в роботах з культурології, соціології, філософії [4; 21].

Дослідники визначають, що культура суспільства обумовлює специфіку взаємодії особистості і соціуму. Так, О. Ігнат'єва наголошує, що саме завдяки комунікаційній культурі інформаційний потік постійно приймається від кожного попереднього покоління кожним наступним і стає предметом

суб'єктно-об'єктивних інформаційних взаємодій, інструментом виховання, освіти і навчання, засобом соціалізації [16 с. 281].

Важко не погодитись, що в сучасних умовах різко змінилося ставлення до комунікації. Новий комунікативний простір породжується рівноцінними не-залежними учасниками, а комунікація стає об'єктом дослідження, оскільки від рівня нашого знання цих процесів залежать результати. Перед суспільством постає нове завдання — як поєднати в єдині типи поведінки соціальні групи з автономною поведінкою, як досягти порозуміння [21 с. 287].

Питаннями діалогу і розбудови миру сьогодні опікується весь світ. Діалог звучить як міждисциплінарна категорія, як спосіб вирішення конфліктів, як інструмент порозуміння і відновлення довіри. Тема ролі діалогу стає предметом широких дискусій, світових конференцій та дисертаційних досліджень. Проблематикою побудови діалогу опікуються правозахисні організації, громадські об'єднання, ініціативні групи. В Україні реалізуються міжнародні проекти, авторські дослідження, державні та громадські ініціативи [13; 18; 27; 29]. За останні 10 років в Україні сформувалась професійна спільнота фахівців з діалогу, а діалог як наукова категорія актуалізується у вітчизняних та зарубіжних дослідженнях (А. Бахинський, Т. Кисельова, Л. Нестеренко, Д. Проценко, І. Терещенко та ін.).

Визначаючи репрезентативність ролі діалогу з позиції різних підходів та поглядів слід зауважити, той факт, що діалог не розглядався з позиції його психологічної природи та відповідності ментальній культурі суспільства

Ментальність, як наукова категорія, представляється як сукупність соціально-психологічних настанов, автоматизмів і навиків свідомості, які формують способи бачення світу й уявлення людей, що належать до тої або іншої культурної спільноти. Як будь-який соціальний феномен ментальності історично мінливі, але зміни в них відбуваються дуже повільно [43, с. 369–370].

В суспільні науки поняття ментальності прийшло як розгортання уявлень про «психологію» суспільного індивіда, епохи, нації. Йшлося про

ментальні культурні основи соціальних, економічних, правових й інших відносин, які яскраво віддзеркалювали співвідношення індивідуального і загального в суспільному житті й людській самосвідомості [3; 19]. В контексті даного дослідження, ментальна культура розуміється як «комплекс взаємопов'язаних та взаємообумовлених рис і якостей національного характеру, почуттів, темпераменту, національних потреб та інтересів, ціннісних орієнтацій і національних стереотипів та інше, що формуються під впливом специфічних матеріальних умов життя, побуту, класових і етносоціальних відносин, екологічного середовища, яке оточує націю» [3 с. 66]. Зв'язок ментального феномену з національним характером та національною психологією проаналізовано в роботах з соціальної психології [20; 36]. Нація досліджується авторами через визначення специфічних комбінацій різних загальнолюдських рис, властивих всім націям.

Серед основних чинників формування національної психології та ментальності визначаються: геопсихічні (вплив природних умов), расові, соціальноісторичні, соціопсихологічні та культурно-морфологічні.

Дане дослідження є спробою подивитись на діалог як спосіб комунікативної взаємодії крізь призму національної психології. Основний акцент в роботі зроблено на реалізації миротворчої ролі діалогу в умовах зміни комунікативної культури, що ґрунтується на національній психології.

Формулювання мети дослідження зумовлено необхідністю розв'язання проблеми соціальної комунікації та її психологічної природи з урахуванням ментальної культури суспільства.

Метою дослідження є теоретико-емпіричний аналіз психологічних механізмів діалогу та його ролі у формуванні ментальної культури суспільства. Метою обумовлено вирішення наступних завдань:

- провести загальнотеоретичний аналіз попередніх досліджень та основних наукових підходів щодо розуміння діалогу в національній психології;

- обґрунтувати комплекс методів і психодіагностичних методик, відповідних меті та завданням дослідження;
- провести емпіричне дослідження психологічних основ діалогу в національній психології з урахуванням сучасного суспільного контексту;
- сформулювати рекомендації щодо розвитку діалогічної психології в суспільстві;

Об'єкт дослідження: ментальна культура суспільства (національна психологія).

Предмет дослідження: психологічні основи діалогу та його вплив на ментальну культуру.

Методи дослідження. В роботі використовувались теоретичні методи (аналіз, синтез та узагальнення наукової літератури з означеної проблематики); емпіричні методи (тестування); аналітичний метод узагальнення та інтерпретації отриманих результатів. Дослідження складалося з двох компонентів: якісне і кількісне дослідження. В ході якісного дослідження було проведено онлайн/офлайн фокус-групові дискусії.

Елементи наукової новизни полягають у формулюванні теоретичної моделі діалогу як процесу, який впливає на консолідацію соціальних цінностей, взаємодію між різними соціальними групами та гармонізацію міжособистісних стосунків. Обґрунтовано вплив когнітивних процесів (мислення, сприйняття, уваги) та емоційно-вольових характеристик (емпатії, саморегуляції) на успішність діалогу.

Практична значимість отриманих результатів. Запропоновано практичні рекомендації щодо формування діалогічної культури на рівні суспільства, які враховують широку сферу контекстів. Розроблено методичні рекомендації для впровадження діалогічних практик у навчальні програми та соціальні ініціативи. Дослідження відкриває нові перспективи для подальшого вивчення діалогу як ключового чинника розвитку суспільної культури,

пропонуючи як теоретичне обґрунтування його значущості, так і практичні підходи до його впровадження у різні сфери людського життя.

Публікації автора за темою дослідження. Балтаджи П.М. Діалог як інструмент побудови соціального миру// Південноукраїнський правничий часопис. №2 (2024) С.86-89.

Структура та обсяг роботи Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи 47 сторінок, список використаних джерел містить 44 найменування.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСНОВ ДІАЛОГУ

1.1. Загальна організація та етапи емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження психологічних основ діалогу є важливим напрямком наукових досліджень, спрямованих на пошук дієвих інструментів комунікативної взаємодії суспільства у нових реаліях з урахуванням національної психології та ментальної культури суспільства. Це дослідження включає в себе різноманітні методи та методики, які дозволяють системно проаналізувати психологію діалогу. Процес організації та побудови емпіричного дослідження передбачає: побудову певної послідовної стратегії дослідження; володіння певним психодіагностичним інструментарієм; написання наукового теоретично-діагностичного висновку отриманих емпіричних даних в результаті проведення психодіагностичного дослідження та аналізу наукової літератури за темою роботи.

Варто зауважити, що основним завданням цієї частини роботи стала розробка напрямків емпіричного дослідження, його організація, обґрунтування репрезентативності вибірки, визначення комплексу методів що відповідають меті роботи, та досягнення поставлених задач.

Опитування проводилось в електронному варіанті (шляхом відповіді на тестові запитання на спеціально розробленій учасниками Google -формі) та в ході проведення фокус-груп дискусій під час окремих зустрічей та в ході аудиторної роботи зі здобувачами вищої освіти Одеського державного університету внутрішніх справ.

Методологічну базу роботи та, зокрема, емпіричного дослідження склали фундаментальні принципи психології як:

- принцип системності як один із основних принципів наукового психологічного дослідження, що передбачає вивчення психологічних

явищ у системі взаємозв'язків між елементами системи. А саме вивчення психологічних основ діалогу в національній психології;

- принцип детермінізму, зміст якого полягає у залежності рівня здатності до діалогу від психологічного стану респондента: чим вищий рівень дистресу, тим складніше людині почути іншу позицію і побудувати діалог;
- принцип розвитку, що допомагає у формуванні послідовного та гнучкого підходу до вивчення діалогу з позиції національної психології;

Застосування даних принципів забезпечило системний підхід до реалізації дослідницьких завдань даної магістерської роботи.

Алгоритм емпіричного дослідження психологічних основ діалогу може бути представлено трьома етапами:

- I. підготовчий етап для реалізації емпіричного дослідження;
- II. психодіагностичний етап, що передбачає проведення емпіричного дослідження;
- III. аналітичний етап обробка отриманих даних та їх інтерпретація.

Перший етап - підготовчий, у ході якого, на основі аналізу теоретико-методологічних робіт вчених, було здійснено вивчення поглядів та підходів щодо категорії діалог в контексті психологічної науки та уточнено поняття ментальна культура суспільства яке в межах даного дослідження було представлено як тотожне поняттю національна психологія. На даному етапі виділено об'єкт, предмет дослідження, сформульовано мету та задачі емпіричного дослідження. Проведена підготовка та написання теоретичної частини роботи згідно Положення про кваліфікаційні роботи здобувачів вищої освіти.

У ході першого етапу було написано програму емпіричного дослідження, яка відповідає поставленій меті й завданням роботи. Програма емпіричного дослідження магістерського дослідницького проекту передбачає: підбір необхідних методів та методик для подальшої діагностики діалогу як способу

комунікації та соціальної інтеграції згідно традиції національної психології; проведення емпіричного дослідження за допомогою обраних методик; здійснення аналізу отриманих даних з урахуванням особливостей досліджуваних показників.

Другий етап містив в собі проведення аналізу існуючих методик, які мають відповідати цілі дослідження та встановленим завданням. У процесі вибору методик для дослідження було враховано вимоги, що являються обов'язковими для психодіагностичного інструментарію, до них відносять: комплексність (для вивчення багатовимірної природи діалогу необхідно використовувати поєднання кількісних і якісних методів, що забезпечує глибину аналізу і дозволяє враховувати як об'єктивні показники так і суб'єктивні аспекти (переживання, смисли); екологічну валідність (методи мають бути адаптовані до реальних умов комунікації, оскільки діалог є природною формою взаємодії, що залежить від контексту); надійність (внутрішня узгодженість, щоб давати однакові показники для кожного досліджуваного при повторних вимірюваннях в однакових умовах) та стандартизованість (однаковість умов проведення тестування для всіх досліджуваних, забезпечуючи порівнюваність результатів); динамічність (оскільки діалог – це процес, дослідницькі методи повинні враховувати його динамічний характер (наприклад, зміну емоцій чи позицій під час взаємодії)).

Було проведено роз'яснення та підготовку до розробки матеріалу, тестові питання розміщено на Google - формі для проведення психодіагностики.

Також на даному етапі було сформовано вибірку досліджуваних. При доборі учасників емпіричного дослідження, на умовах добровільності та конфіденційності здобувачам освіти було запропоновано взяти участь в дослідженні. Таким чином, вибірку респондентів склали 48 осіб віком від 17 до 50 років різної статі. Слід зазначити, що в даному дослідженні гендерний аспект не враховувався.

Емпіричне дослідження проводилося з дотриманням основних принципів психологічної науки, а саме: структурності; розвитку; наукової

обґрунтованості; особистісного підходу; ненанесення шкоди респондентам; об'єктивності висновків; ефективності практичних рекомендацій.

Базовими методами дослідження на цьому етапі виступили:

Метод спостереження який дозволив дослідити діалог у природному середовищі, фіксуючи невербальні прояви, характер взаємодії та структуру діалогу.

Інтерв'ю та опитування з метою збору даних про суб'єктивне сприйняття діалогу учасниками.

Метод анкетування, глибинного інтерв'ю надав можливість вивчення мотивацій, установок, емоційних аспектів діалогу.

Моделювання експериментальних ситуацій дозволило проаналізувати вплив емпатії чи когнітивних чинників на ефективність діалогу.

Серед методик в ході роботи з групою респондентів застосовано методику Томаса-Кілмена для діагностики стилю поведінки в конфліктних ситуаціях.

Останній, аналітичний етап дослідження психологічних основ діалогу вмещав в собі здійснення аналізу та проведення інтерпретації отриманих результатів. На цьому етапі було проведено процедури обробки емпіричних даних за допомогою статистичного пакету Microsoft Excel та програми SPSS 21.

Поєднання кількісного і якісного аналізу дозволило отримати більш повну картину діалогу, об'єднуючи об'єктивні та суб'єктивні дані.

На основі інтерпретації результатів дослідження, та аналізу наукових джерел з проблематики психологічної природи діалогу, були розроблені практичні рекомендації щодо формування нової моделі комунікативної культури.

Обґрунтування методів та методик емпіричного дослідження психологічних основ діалогу базується на необхідності комплексного аналізу цього феномена. Комбінація спостереження, інтерв'ю, експерименту та психодіагностичних інструментів дозволила охопити як об'єктивні аспекти діалогічної взаємодії, так і суб'єктивні переживання учасників. Це забезпечило

отримання достовірних даних, які дозволяють глибоко зрозуміти механізми та умови ефективного діалогу.

1.2. Обґрунтування методів та методик емпіричного дослідження

Для реалізації мети та завдань дослідження на дослідницькому етапі було обрано наступний комплекс психодіагностичних методів.

Фокус-група - метод неформалізованого групового інтерв'ю, сфокусованого на певному предметі обговорення.

Виникнення методу пов'язують з двома дослідницькими традиціями:

- традицією індивідуального інтерв'ювання,
- школою групової динаміки К. Левіна.

«Фокус-група» - метод фокусованого групового інтерв'ю, запропонованого американськими соціологами Робертом Мертоном, Марджорі Фіске і Патрісією Кендалл в середині XX ст.

Метод фокус-групи досить активно використовувався західними дослідниками, починаючи з 1950-х рр. Зростання популярності його застосування пов'язується із загальним зростанням інтересу до якісних методів, а також успіхами застосування методу на практиці. Вітчизняна традиція фокус-групового дослідження знаходиться в стадії становлення, практично повністю ґрунтуючись на досягненнях західної науки [5; 6; 26; 28]. Метою методу є отримання даних за висловлюваннями та реакціями учасників фокус-групи. Як якісний метод соціально-психологічного дослідження, фокус-група дозволяє отримати масив індивідуалізованого матеріалу, виявити неусвідомлювані чинники ставлення до певних предметів і явищ, розкрити причинно-наслідкові зв'язки функціонування соціально-психологічних явищ.

Основним психологічним механізмом фокус-групи можна вважати групову дискусію, умови якої активізують процес осмислення і вираження позицій учасників групи. Особлива увага приділяється присутньому в ході фокус-групи соціальному контексту. Група уособлює модель соціуму. У групі

з'являються і реалізуються людські взаємини. В умовах групової взаємодії формується групове і громадська думка. Тому досліджуване в ході дослідження громадську думку з того чи іншого аспекту соціальної активності найбільш адекватно виражається саме в умовах групи. Для розуміння процесів, що відбуваються в групі, доцільно використовувати модель соці динаміки групи, запропоновану Психологом позначені три стадії:

- недиференційованої спільності,
- диференціації,
- ієрархічної інтеграції

На початку фокус групи відсутня соціальна структура, що визначає особисті взаємодії. Коли учасників групи просять висловити свою думку по досліджуваному аспекту, відбувається диференціація членів, формування системи взаємин. Виділяються домінуючі і поступливі члени групи, до лідерів примикають послідовники, формуються мікро групи (зазвичай 2-3). Саме на стадії ієрархічної інтеграції з'являється можливість виявлення структури громадської думки, споживчих поглядів досліджуваної частини суспільства.

Умови групового обговорення змушують його учасників висловлювати свою думку, відповідати на думки інших. Групова дискусія сприяє погляду на власну позицію, її визначення. Таким чином, група виступає в якості каталізатора когнітивних процесів, обумовлюючи соціальну фасилітацію. Цьому сприяє як власне взаємодія з іншими членами групи, так і спостереження і вислуховування інших позицій.

Отже, основною перевагою застосування методу фокус-групи при дослідженні психологічних основ діалогу є можливість отримання даних про здатність, готовність та активну /пасивну позицію в діалозі. Почути ставлення до умов та критеріїв залучення до комунікації та побудови довіри.

В рамках дослідження було проведено 5 очних та 3 онлайн зустрічі для фокус групи.

Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю.Гільбуха) (Додаток 1) призначений для визначення якості сформованості

основних комунікативних умінь (як компетентних чи некомпетентних комунікативних реакцій). Даний тест є різновидом тесту досягнень, тобто побудований за типом завдання, у якого є правильна відповідь. У тесті передбачається певний еталонний варіант поведінки, що відповідає впевненому, довірливому стилю взаємодії. Ступінь наближення до зразка можна визначити за кількістю правильних відповідей.

Опитувальник Томаса-Кілманна (The Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI) (Додаток 2) - одна з найпоширеніших методик діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації. Кожен з п'яти способів реагування на конфлікт описаний за допомогою 12 суджень, а вони, в свою чергу, в довільному порядку згруповані в 30 пар. Респонденту належить вибрати з кожної пари тверджень одне, що здається йому найбільш вірним.

При всій своїй простоті тест Томаса, дозволяє виявити сильні та слабкі сторони особистості. Водночас вибір методики в рамках даного дослідження обумовлений доцільністю співставлення задекларованих респондентами ході відкритого обговорення позицій щодо сприйняття діалогу як форми комунікації з вибором стратегії поведінки в конфліктній взаємодії. Автори тесту виходили з того, що не слід уникати конфліктів або вирішувати їх за будь-яку ціну, а потрібно вміти розумно ними керувати, вони запропонували двомірну модель регулювання конфліктів, один вимір якої - поведінка особистості, заснована на увазі до інтересів інших людей; друге - поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих та захист власних інтересів.

Поведінка у процесі спілкування спрямована на певні комунікативні цілі, задля досягнення яких суб'єкти спілкування використовують певними засоби. Такі засоби які, залежно від їхнього рівня, можуть виступати як комунікативні стратегії, комунікативні тактики і комунікативні наміри.

Стратегія – це загальна спрямованість комунікативної поведінки, в якій серія різних вербальних і невербальних засобів використовується для досягнення певної комунікативної мети. Стратегія є загальною рамкою поведінки і може включати навіть відступ від мети в окремих кроках.

Комунікативна тактика – це сукупність комунікативних дій у реальному процесі актуальної взаємодії. Вона співвідноситься не з комунікативною метою, а з набором окремих комунікативних намірів. Комунікативний намір (інтенція) – мотиваційна складова комунікативної поведінки, зумовлена актуальністю і суб'єктивною значущістю комунікативної мети.

Очікувані результати емпіричного дослідження. В ході проведення фокус-груп дискусій орієнтиром був фокус на визначення поглядів та емоцій учасників, щодо розуміння категорії «діалог», тлумачення категорії «ментальна культура суспільства», розуміння залежності діалогу від ментальної культури суспільства (національної психології, характеру нації) та особистих психологічних характеристик.

Окремій групі учасників (10 здобувачів вищої освіти ОС бакалавр Спеціальність 053 «Психологія») було запропоновано, на основі знань з «Загальної психології» та виходячи з власних уявлень щодо психологічних основ діалогу, його ролі в ментальній культурі суспільства, розробити з використанням Google форми анкети-опитування, які можуть визначити ціннісні орієнтири та умови побудови ефективного діалогу.

РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСНОВ ДІАЛОГУ В НАЦІОНАЛЬНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

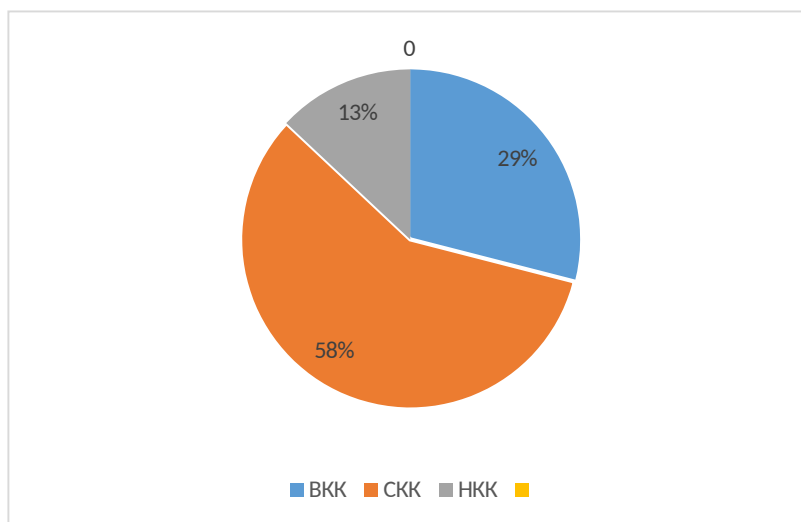
2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Результати емпіричного дослідження психологічних основ діалогу. У межах дипломної роботи було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних чинників, що впливають на ефективність діалогу в контексті ментальної культури суспільства. Дослідження включало опитування, спостереження та аналіз діалогічної взаємодії в різних соціальних групах (освітнє середовище, професійна сфера, сім'я). У вибірку увійшло 48 респондентів віком від 18 до 55 років. У якості респондентів виступили здобувачі освіти освітніх рівнів «бакалавр», «магістр», «доктор філософії», спеціальності «Право», «Психологія» Одеського державного університету внутрішніх справ, які виявили бажання прийняти участь у дослідженні. (Водночас приналежність до певної спеціальності чи рівень освіти суттєво не вплинули на відповіді учасників).

Характеристика рівня розвитку діалогічних навичок. За результатами тесту комунікативних умінь Л. Міхельсона респондентів було поділено на три групи за рівнем розвитку діалогічної культури:

Розподіл досліджуваних за показниками рівня комунікативної компетентності

<i>Діагностичні групи</i>	<i>Кількість осіб</i>	<i>%</i>
Група високого рівня комунікативної компетентності (ВКК)	14	29
Група середнього рівня комунікативної компетентності (СКК)	28	58
Група низького рівня комунікативної компетентності (НКК)	6	13
Разом по вибірці	48	100



Високий рівень (29%) характеризується високою емпатією, здатністю активно слухати, враховувати позицію іншої сторони та досягати компромісів.

Середній рівень (58%) - респонденти демонстрували основні діалогічні навички, проте часто стикалися з труднощами в розв'язанні конфліктів та врахуванні чужої точки зору.

Низький рівень (13%) - тенденція до монологічного спілкування, ігнорування позиції іншої сторони та труднощі в налагодженні ефективної комунікації.

Вплив когнітивних та емоційних чинників на ефективність діалогу.

Емпатія: У групі з високим рівнем розвитку діалогічної культури середній рівень емпатії склав 75%, тоді як у групі з низьким рівнем — лише 35%. В ході обговорення емпатія, як форма доброзичливості представлена як ознака національної психології, риса національного характеру, а отже і елемент ментальної культури.

Когнітивна гнучкість: Особи з високою когнітивною гнучкістю частіше знаходили спільні точки зору та проявляли більшу готовність до компромісу.

Емоційна регуляція: Респонденти, які мали високий рівень саморегуляції емоцій показали кращі результати у вирішенні комунікативних конфліктів. Як ознака національної психології емоційна саморегуляція була охарактеризована як життєвий оптимізм. Емоційний компонент діалогової компетентності включає:

~ сформоване в результаті емоційно-позитивного досвіду спілкування, позитивне самоставлення та самоприйняття, тобто прийняття себе в цілому, незалежно від своїх властивостей та переваг;

~ налаштованість на партнера, що виявляється здатності розуміти його емоційні стани та переживання.

Соціальні фактори формування діалогічних навичок

Родинне середовище: У респондентів, які виростили в сім'ях із демократичним стилем виховання, рівень діалогічної компетентності був на 40% вищим, ніж у респондентів із сімей з авторитарним стилем. У родинах із розвиненою культурою діалогу і традиціями відкритих обговорень в родинному колі (70% опитаних) спостерігався вищий рівень емоційної близькості та взаємної підтримки. Водночас більшість учасників визнали вплив позиції родини (батьки, бабуся/дідусь, старший брат/сестра) на вибір способу комунікації і вміння вести діалог. Родинна прив'язаність і авторитет сім'ї може бути представлена як ознака національної психології.

Особливе загострення питання діалогової комунікації набуває в умовах соціальної напруги. Це дає підстави говорити про додатковий критерій у готовності до діалогової взаємодії і виборі стратегії поведінки. Мова йде про ідентифікацію співрозмовника свій/чужий. Так 20% респондентів зазначили, що громадянська позиція співрозмовника є для них критерієм для побудови діалогу і відповідно стилю комунікації.

Освітнє середовище: У групі респондентів, які мали досвід участі в тренінгах з розвитку комунікативних навичок, показники ефективності діалогу були на 48% вищими, ніж у тих, хто не проходив таких навчань. Респонденти до 25 років показали на 30% більше досвіду навчання комунікативним навичкам, в той час як респонденти старше 30 років визначали перевагу досвіду у формуванні комунікативних навичок. Досвід розуміється як сукупність уявлень про успішні і неуспішні комунікативні тактики, які привели або не привели до реалізації відповідних комунікативних стратегій в контексті конкретних соціальних ситуацій і соціальних епізодів. Як визначальний

учасниками визначений досвід міжособистісного спілкування. З одного боку він має загально-соціальний характер (складається з інтернальної версії соціальних норм і правил, що є втіленням ментальних традицій), з іншого – індивідуальний (оскільки ґрунтується на особливостях і психологічних подіях особистого життя людини).

Культурні цінності: Респонденти, які демонстрували високу повагу до культурних традицій і норм, частіше виявляли здатність до діалогу у спілкуванні. Серед цінностей та правил комунікації респонденти визначали: взаємоповагу, визнання особистого простору, емпатію як здатність визнавати право іншого на власну (відмінну) позицію, вміння слухати.

Поширені бар'єри в діалогічній взаємодії

Монологічність мислення: У 30% респондентів основною перешкодою для ефективного діалогу було бажання бути почутим.

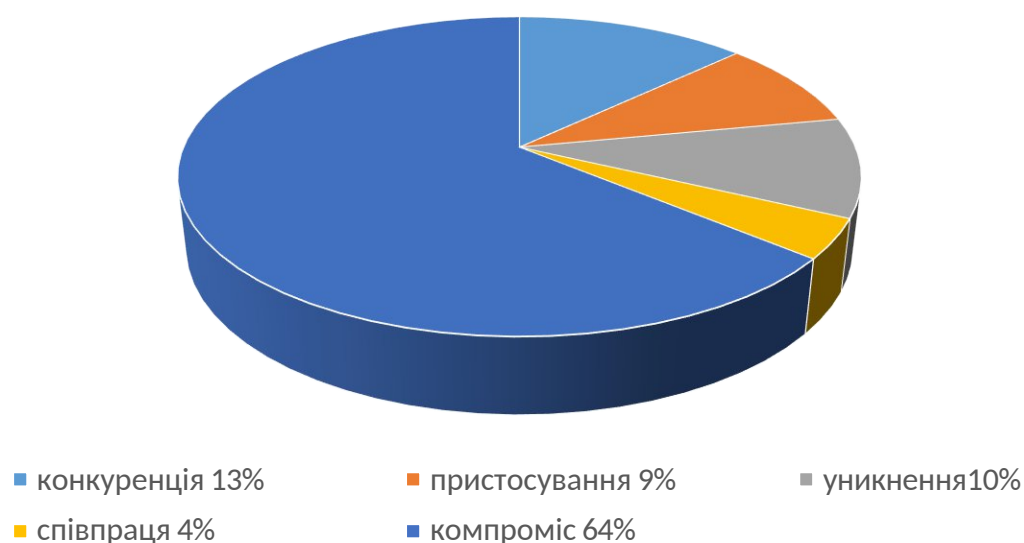
Стереотипи та упередження: 25% респондентів зазначили, що упередження заважають їм приймати інші точки зору.

Емоційна напруга: 25% учасників дослідження вказали на надмірний емоційний тиск у ситуаціях діалогу, що ускладнювало пошук взаєморозуміння. 49% учасників в якості бар'єру взаємодії назвали втому та бажання побути на самоті.

В ході відкритих дискусій респонденти, незалежно від віку і спеціальності, визначали важливість формування комунікативної культури на всіх рівнях соціальної взаємодії. Респонденти зазначали, що високий рівень розвитку діалогічних навичок значно підвищує ефективність комунікації, сприяє збереженню соціальних зв'язків і зміцненню ментальної культури. 70% учасників фокус-груп визначили дієвість проведення відкритих дискусій, навчальних занять, тренінгів для різних соціальних груп, як спосіб впливу на культуру діалогу в суспільстві.

За результатами тесту Томаса – Кілмана 64% учасників підтвердили готовність до діалогової взаємодії.

Стратегії поведінки за тестом Томаса-Кілмана



Під час обговорення результатів учасники найчастіше називали компроміс оптимальною стратегією поведінки, в той час як до співпраці готові лише 4% респондентів. Що дає підстави говорити про необхідність додаткових знань і навичок побудови комунікації.

Учасники опитування також зазначили, що можуть уникати конфліктів, або погоджуватися формально, не змінюючи думку. Вибір саме таких відповідей частково може бути несвідомим способом дії респондентів. Респонденти є однотайними в тому, що коли конфлікти виникають, їх повинні вирішувати люди між собою (з цим погоджуються від 82% до 89% респондентів). Серед дій, до яких можуть вдаватися люди для вирішення і попередження конфліктів, перше місце по вибірці в цілому посідає «толерантно і терпимо ставитися до відмінностей між людьми», тож інтервенції, які допоможуть виховувати толерантність і терпимість, а також відповідним чином їх демонструвати, можуть сприяти вирішенню і попередженню конфліктів. Утім, демонстрація толерантності можлива за умов стійкого психологічного стану, а сьогодні конфлікти на емоційному підґрунті названі найбільш поширеними.

Цікавим є вибір лінії як фактору поступки в конфлікті. Ліній пояснюється учасниками як відсутність бажання до активних дій. Чи дає такий відсоток

підстави говорити про традиційність такої поведінки в національній психології – питання для подальшого дослідження.

В ході дослідницької роботи проведеної здобувачами спеціальності «Психологія», для подальшого дослідження аспектів, які впливають на якість спілкування, побудову довіри та взаєморозуміння між людьми були розроблені анкети опитування. Відповіді допоможуть краще зрозуміти, що саме сприяє відкритому діалогу та ефективній комунікації.

Серед питань, які на думку авторів (17-19 років) можуть сприяти визначенню цінностей у діалозі було зазначено;

- “Ефективний діалог будується на довірі та взаєморозумінні”?
- Що для вас є найважливішим у побудові діалогу?
- Наскільки важливо для вас, щоб співрозмовник проявляв активне слухання?
- Що може викликати у вас недовіру під час діалогу?
- Які емоції ви очікуєте від співрозмовника у відкритому діалозі?
- Які ситуації або слова під час спілкування найчастіше змушують вас почуватись незручно чи незрозуміло?
- З яким типом співбесідників Ви можете вести довгі діалоги?

Виходячи з вищезазначеного, можна говорити про середній рівень комунікативної компетенції з тенденцією до підвищення у респондентів до 35 років. Така тенденція є свідченням трансформації комунікативної культури і готовності до діалогових форм комунікації як ознаку національної психології.

2.2. Оцінка практичної реалізації отриманих результатів

Діалогічна культура суспільства — це система норм, цінностей і моделей поведінки, що сприяють відкритому, конструктивному спілкуванню між людьми. Формування такої культури є важливим завданням, оскільки вона є основою для розв’язання конфліктів, підтримання соціальної стабільності та розвитку гармонійних відносин на різних рівнях взаємодії. Для її формування необхідний системний підхід, що включає як індивідуальні, так і соціальні

аспекти, враховуючи особливості національної психології / ментальної культури сучасного суспільства. Серед ознак національної психології суспільства в ході дослідження (в рамках відкритих дискусій) визначено: емпатія, як форма доброзичливості, життєвий оптимізм, родинна прив'язаність і авторитет сім'ї. Серед стратегій поведінки в комунікації респонденти виявили готовність до компромісу, що свідчить про гнучкість як психологічну основу готовності до діалогу.

У структурі комунікативної компетентності визначає три компоненти. 1. Когнітивна компонента виявляється через якості, пов'язані з пізнанням інших людей і самого себе. Це рефлексія власного внутрішнього світу; комплекс знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування; знання про стилі спілкування; фонові знання, тобто загальнокультурна компетентність; перцептивні і рефлексивні уміння, які уможливлюють проникнення у внутрішній світ співрозмовника та сприяють розумінню самого себе. 2. Емоційна компонента виявляється у різноманітних адекватних щодо соціального контексту емоційних станах (позитивних і негативних емоціях, задоволеності партнером, спілкуванням, собою); в емоційній чутливості до інших людей, готовності вступати з іншими в особистісні, діалогічні стосунки. Емоційна компонента передбачає розвинуту емпатію, низький рівень тривожності, агресії та конфліктності у спілкуванні; 3. Поведінкова компонента виявляється через невербальну і вербальну комунікацію і передбачає: загальні та специфічні комунікативні уміння встановлення ефективного й успішного контакту, здатність здійснювати контроль ситуації взаємодії, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях

Діалогова культура розвивається у процесі становлення особистості в умовах соціалізації (стихійно) та цілеспрямованого навчання і виховання (керовано). Джерелами формування змістовно-процесуальних аспектів діалогової культури особистості виступають такі передумови: оволодіння соціально-історичними здобутками культури; спостереження за поведінкою інших людей та аналіз актів комунікації; формування внутрішнього плану

перспективних ситуацій комунікації; трансляція комунікативних умінь та інтерпретація зворотних комунікативних актів у процесі міжособистісної взаємодії.

Розвиток діалогової культури здійснюється у відповідних умовах: соціально-психологічних (наявність досвіду комунікації та взаємодії з оточенням, яке транслює оптимальні моделі комунікативної поведінки), особистісно значущих (зовнішня соціальна стимуляція, яка зумовлює і підтримує формування комунікативної культури особистості), індивідуально-суб'єктивних (наявність особистісних властивостей, комунікативних, соціально-перцептивних та інтерактивних умінь, навичок підтримання позитивного контакту, що забезпечують здатність до успішного і ефективного спілкування).

Отже, психологічним основами розвитку та реалізації діалогової культури є:

- досвід взаємодії з оточенням, яке транслює оптимальні моделі комунікативної поведінки;
- зовнішні соціально-психологічні стимули, що зумовлюють і підтримують розвиток комунікативної культури особистості;
- здатність до успішного і ефективного спілкування;
- комунікативні, соціально-перцептивні та інтерактивні уміння;
- навички підтримання позитивного контакту;
- уміння самопрезентації та самоконтролю;
- особистісні комунікативні властивості;
- комунікабельність, контактність, пластичність, емпатійність;
- здатність управляти взаємодією у спілкуванні і спільній діяльності.

Формування і розвиток діалогової культури потребує системного підходу і реалізації.

Освіта є ключовим інструментом у формуванні діалогової культури, оскільки саме у навчальних закладах формуються основи спілкування та взаємодії.

Впровадження спеціальних програм, навчальних ініціатив, освітніх проєктів, тренінгових занять. Включення в обов'язкову компоненту навчання в закладах освіти курсів з формування комунікативних навичок. Навчання основам діалогу: активне слухання, емпатія, повага до різноманітності. Курси з розвитку емоційного інтелекту, критичного мислення та ненасильницької комунікації посилять психологічну основу діалогової культури. За результатами апробації в ході проведення тренінгових занять з навчального курсу «Університетська освіта» (здобувачі вищої освіти І курс ОС бакалавр, спеціальність Право) можуть бути рекомендовані наступні вправи відпрацювання навичок ефективної комунікації.

Ефективна комунікація: формування навичок встановлення контакту, проєктування взаємодії з іншими, застосування ефективної комунікативної стратегії і тактики.

Вправа «Проектування» (20 хв.)

Мета: визначення і вироблення умінь учасників ефективно проєктувати спілкування.

Опис: Кожен з членів групи по черзі задає ситуацію. Потім всі учасники перераховують можливі способи виходу з ситуації, що створилася, способи зав'язування контактів, найбільш відповідні теми для розмов. Обговорення: проводиться короткий критичний аналіз пропозицій, відбираються найбільш вдалі для тієї або іншої ситуації.

Вправа-гра «Складальники» (10 хв.)

Мета: встановлення взаєморозуміння між учасниками, формування умінь організації спільних дій.

Обладнання: безліч всіляких дрібних предметів (приблизно в два рази більше, ніж учасників) розкидана на підлозі.

Опис: Учасники розбиваються по три особи і беруться за руки. Завдання: по сигналу ведучого двома вільними руками кожній трійці зібрати якомога більше предметів. Після того, як всі предмети зібрані, кожна трійка підраховує число предметів, що є у неї. Оголошуються переможці.

Вправа «Бій ораторів»(30 хв.)

Мета: вироблення умінь слухати іншого і переконувати в правоті своєї точки зору; формування індивідуальних способів ефективного спілкування.

Опис: Беруть участь дві людини. Визначається тема. Перший учасник виголошує промову на цю тему. Другий повинен спочатку переказати своїми словами ідеї попереднього оратора, потім викласти 7 своїх заперечень і, якщо необхідно, поставити питання своєму супротивникові і так далі. В ході обговорення тренер звертає увагу: 1) на використовувані способи і прийоми спілкування, на те, до яких результатів вони приводять; 2) на уміння слухати і переконувати; 3) на почуття учасників з приводу того або іншого дія співбесідників; 4) на відповідність вербальних і невербальних компонентів спілкування тощо.

Примітка для тренера. Інформування про способи переконання людей в процесі суперечки.

Єдиний спосіб добитися якнайкращого результату в спорі - це відхилитися від суперечки. Проявляйте пошану до думки інших, ніколи не говоріть людині, що вона не має рацію. Якщо ви не маєте рацію, визнайте це відразу і щиро. Спочатку покажіть своє дружне відношення. Хай ваш співбесідник із самого початку буде вимушений відповідати вам «так, так». Старайтеся, щоб ваш співбесідник говорив більше, ніж Ви. Хай ваш співрозмовник відчує, що ідея належить йому. Чесно спробуйте стати на точку зору іншого. Проявляйте співчуття до думок і бажань інших людей. Додайте своїм ідеям наочність, інсценуйте їх.

Вправа «Проектний малюнок «Наша група»» (20 хв.)

Мета: затвердження відчуття групової підтримки, близькості, значущості групи для кожного. Група отримує лист ватману, кожен учасник – фломастер (кольори фломастерів не повторюються).

Опис: мовчки, не обмінюючись фломастерами, всім разом намалювати свою групу. Потім проаналізувати, малюнок.

Примітка для тренера. Залежно від мети проведення цієї процедури аналіз малюнка відбувається по-різному: метою з'ясування реальних взаємин в групі необхідно проаналізувати малюнок з погляду місця кожного учасника в структурі групи (лідерство - перевагу одну кольорів в малюнку, відсутність якого-небудь кольору; організація малювання, місце знаходження на малюнку кожного члена групи тощо); кожен учасник надає емоційну оцінку малюнку, описує почуття, що виникають в процесі малювання і після завершення роботи.

Навчання через практику. Принцип навчання протягом життя є одним з ключових принципів сучасної освіти, що може бути реалізований шляхом:

- організації дебатів, дискусій, рольових ігор для відпрацювання навичок діалогічної взаємодії;
- впровадження проектного навчання, де учасники мають співпрацювати в групах, вирішуючи спільні завдання;
- підготовка педагогів до роботи з конфліктами;
- стимулювання відкритого обговорення різних точок зору;
- інтеграція методик фасилітації та медіації в освітній процес.

Інститут медіації поряд з іншими альтернативними способами регулювання конфліктів є ознакою розвиненого громадянського суспільства, показником високого рівня правової культури і зрілості суспільства, найважливішим критерієм розвитку свідомої комунікації. Медіація цінна для розвитку партнерських відносин та гармонізації соціальних відносин.

Сім'я є основним середовищем формування особистості, і саме тут починають закладатися основи діалогу. Батьки мають демонструвати діалогічну поведінку у власному спілкуванні: повагу, увагу до співрозмовника,

вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом. Серед рекомендацій посилення даного напрямку:

- навчання батьків ефективній комунікації;
- проведення тренінгів для батьків із питань ненасильницького спілкування, активного слухання та емоційної підтримки;
- формування сімейних традицій діалогу;
- створення умов для відкритого обговорення сімейних питань, вільного вираження емоцій та думок усіх членів родини.

На рівні професійної діяльності діалогічна культура є важливою для продуктивної співпраці та розвитку організацій. Посиленню даного напрямку сприятиме:

- тренінги для співробітників;
- проведення корпоративних тренінгів з розвитку комунікативної компетентності, управління конфліктами та роботи в команді;
- моделювання діалогічних практик у робочому середовищі;
- впровадження регулярних зустрічей і обговорень, де кожен може висловити свою думку;
- залучення фасилітаторів або медіаторів для вирішення складних питань у колективах;
- рієнтація на авторитет лідерів організацій у демонстрації прикладів відкритого діалогу та відкритої комунікації в колективі.

Для формування діалогічної культури на рівні суспільства необхідні заходи, що сприяють поширенню ідеї важливості діалогу.

- використання ЗМІ для пропагування цінностей толерантності, взаємоповаги та відкритості;
- створення соціальних кампаній із популяризації ідеї діалогу як способу розв'язання конфліктів;
- організація публічних дискусій, конференцій, круглих столів, де представники різних груп можуть обговорювати актуальні питання.

- створення центрів медіації для допомоги у вирішенні соціальних, міжкультурних та міжрелігійних конфліктів;
- організація культурних заходів, що сприяють взаєморозумінню та прийняттю різноманітності;
- проведення інформаційних кампаній, спрямованих на боротьбу з упередженнями та стереотипами;
- створення онлайн-форумів, дискусійних груп, платформ для взаємодії різних соціальних груп;
- розробка програм і курсів із розвитку комунікативних навичок через інтернет;

Сучасні технології можуть сприяти формуванню діалогічної культури, якщо їх використовувати для створення простору для обговорень і взаємодії. Використання спеціалізованих застосунків для вирішення конфліктів або фасилітації діалогів між групами.

Психологічна підтримка формування діалогічної культури передбачає:

- роботу з індивідуальними психологічними бар'єрами;
- надання психологічної допомоги людям із низькою самооцінкою, труднощами у комунікації чи соціофобією;
- проведення групових тренінгів, спрямованих на розвиток навичок емпатії, конструктивного спілкування та управління емоціями;
- використання психотерапевтичних підходів для вирішення особистісних проблем, що заважають ефективному діалогу.

ВИСНОВКИ

1. Діалог у психологічній науці розглядається як багатогранний феномен, що має когнітивний, емоційний, комунікативний і соціальний вимір. Це форма міжособистісної взаємодії, яка базується на обміні смислами, інформацією, емоціями та цінностями. Це не просто обмін словами чи інформацією, а багатогранна комунікація, яка передбачає відкритість, взаєморозуміння та визнання цінності кожного учасника. Діалог – це процес щирої взаємодії, завдяки якій люди слухають один одного так глибоко, щоб змінитися, від того, що вони дізнаються. Жоден учасник не відмовляється від своєї ідентичності, але кожен визнає валідність потреб інших. Мета діалогу – створити безпечний простір або контейнер для того, щоб люди змогли ставити під сумнів свої стереотипи, попередні судження та змінити те, як вони думають та ставляться один до одного.

В контексті даного дослідження, ментальна культура розуміється як комплекс взаємопов'язаних та взаємообумовлених рис і якостей національного характеру, почуттів, темпераменту, національних потреб та інтересів, ціннісних орієнтацій і національних стереотипів та інше, що формуються під впливом специфічних матеріальних умов життя, побуту, класових і етносоціальних відносин, екологічного середовища, яке оточує націю.

2. В ході кількісного етапу було виявлено, що рівень здатності до діалогу та виникнення конфліктних ситуацій серед інших чинників залежить і від психологічного стану респондента: чим вищий рівень дистресу, тим складніше людині почути іншу позицію і побудувати діалог. Діалог сприяє встановленню довіри, взаємоповаги та взаєморозуміння між людьми. Він є основою соціального капіталу, адже формує: горизонтальні зв'язки (дружба, колективна робота); вертикальні зв'язки (взаємини підпорядкування). Соціально-психологічні дослідження показують, що якісний діалог сприяє гармонізації соціальних стосунків та зменшенню рівня конфліктності.

3. Щодо реагування на конфлікт, респонденти висловили готовність зрозуміти людину, що висказує критику, негативні судження та претензії, стати на її місце, зрозуміти її досвід, думки, емоції та потреби. Учасники опитування також зазначили, що можуть уникати конфліктів, або погоджуватися формально, не змінюючи думку. Вибір саме таких відповідей частково може бути не свідомим способом дії респондентів, а наслідком укоріненої табуованості теми конфліктів. Респонденти є одностайними в тому, що коли конфлікти виникають, їх повинні вирішувати люди між собою (з цим погоджуються від 82% до 89% респондентів). Серед дій, до яких можуть вдаватися люди для вирішення і попередження конфліктів, перше місце по вибірці в цілому посідає «толерантно і терпимо ставитися до відмінностей між людьми», тож інтервенції, які допоможуть плекати толерантність і терпимість, а також відповідним чином їх демонструвати, можуть сприяти вирішенню і попередженню конфліктів. Утім, демонстрація толерантності можлива за умов стійкого психологічного стану. Демонстрація культури і навичок діалогу, які б сприяли налагодженню порозуміння, може допомогти у побудові нової моделі соціальної взаємодії.

4. Формування діалогічної культури суспільства вимагає комплексного підходу, що охоплює освіту, сімейне виховання, професійну діяльність, громадські ініціативи та міжкультурну взаємодію. Головною умовою успіху є акцент на розвитку емпатії, взаємоповаги, толерантності та вмінні знаходити спільні рішення. Це не лише покращує якість комунікації, а й створює основу для соціальної гармонії, миру та стабільності. Серед ознак національної психології суспільства в ході дослідження (в рамках відкритих дискусій) визначено: емпатія, як форма доброзичливості, життєвий оптимізм, родинна прив'язаність і авторитет сім'ї. Серед стратегій поведінки в комунікації респонденти виявили готовність до компромісу, що свідчить про гнучкість як психологічну основу готовності до діалогу.

Успішність розвитку діалогу в Україні значною мірою залежить від ефективності державної підтримки у цій сфері, розвитку культури соціального

діалогу, в т.ч, шляхом запровадження спеціальної освіти й підготовки фахівців соціального діалогу та введення обов'язкового курсу в закладах вищої освіти. Впровадження спеціальних програм, навчальних ініціатив, освітніх проектів, тренінгових занять. Включення в обов'язкову компоненту навчання в закладах освіти курсів з формування комунікативних навичок. _Навчання основам діалогу: активне слухання, емпатія, повага до різноманітності. _Курси з розвитку емоційного інтелекту, критичного мислення та ненасильницької комунікації посилять психологічну основу діалогової культури.

5. На основі результатів дослідження запропоновано: запровадити навчальні програми з розвитку діалогічних навичок у школах, вишах та професійних установах; розробити тренінги з розвитку емпатії, емоційної регуляції та подолання комунікативних бар'єрів; популяризація діалогічної взаємодії як основи гармонійного співіснування в суспільстві

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балтаджи П. Діалог як інструмент побудови соціального миру. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2022 (4) С.86-89.
2. Берегова О. Культура та комунікація: дискурси культуротворення в Україні ХХІ ст.: монографія. К. : Ін-т культурології Акад. мистец. України, 2009. - 175 с. [Культура та комунікація: дискурси культуротворення в Україні ХХІ ст.](#)
3. Бондаренко О. В. Українська ментальність в розмаїтті національних ментальних формоутворень й архетипів: історико-культурний аспект. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2008. Вип. 32. С. 66-78. <https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/739cdfda-e733-4f27-b1fb-80cc12a0aa44/content>
4. Бурлакова І. В., Волш О. В., Сенчило Н. О. Культура і комунікація: перманентність та симбіоз в історичній ретроспективі. Соціальні комунікації інформаційного суспільства: теоретичні та прикладні аспекти: монографія. К.: Талком, 2020. С.28-60.
5. Вправа з визначення рівня асертивності з тренінгового комплексу “Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора” / В. В. Волосник, А. В. Горіна, І. О. Муратова, В. В. Ланько, В. О. Мельман, С. А. Хасая; за заг. ред. В. О. Мельман. – Харків, 2018 – С. 69-71.
6. Гірник, А., Гірник, Д. Метод он-лайн фокус-груп. *Наукові записки*. 2009. (97). С. 24–27.
7. Громадська Н.А. Сутність соціального діалогу та його роль у соціальній політиці держави. *Наукові праці. Державне управління. Політологія*. 2010. (117). С.155-158.
8. Гуманістична психологія: Антологія / упоряд. Р. Трач і Г. Балл. Київ : Пульсари, 2005. Т. 2 : Психологія і духовність. 120 с.
9. Діалог у реформах: інструкція з експлуатації. Алгоритм та посібник для публічних службовців / за ред. Д. Проценко. – Київ : Ваїте, 2020. – 70 с.

10. Дьяконов Г.В. Основы диалогического подхода в психологической науке и практике: дис. ... доктора психол. наук: 00.01. К., 2009. 573 с.
11. Дяконов Г. В. Концепція діалогу М. Бахтіна – основа екзистенційно-онтологічної психології. *Соціальна психологія*. 2006. № 5 (19). С. 45–55.
12. Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора: тренінговий комплекс / В. В. Волосник, А. В. Горіна, І. О. Муратова, В. В. Ланько, В. О. Мельман, С. А. Хасая; за заг. ред. В. О. Мельман. Харків, 2018. 97 с.
13. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння»: А. Гусєв, К.Гусєва, Г.Похмелкіна. За заг. ред. І. Терещенко. К.: ВАІТЕ, 2019. 340 с.
14. Злочевська М. В. Філософія діалогу М. Бахтіна: теоретико-методологічні засади. *Науковий вісник Чернівецького університету. Філософія*. 2008. № 410. С. 24–29.
15. Енциклопедичний словник з соціальної психології / автори-укладачі Р. Хавула, І. Гриник. Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету ім. Івана Франка, 2023. 246 с.
16. Ігнат'єва О. Аналіз сутності поняття «комунікаційна культура суспільства». *Соціокультурні та політичні пріоритети української нації в умовах глобалізації : щоріч. наук. пр. / відп. за вип. Т. В. Гончарук*. Тернопіль : ТНЕУ, 2019. С. 281.
17. Карпенко Г. М. Психолого-педагогічні особливості освітнього діалогу як засобу оптимізації навчання іноземних мов (на матеріалі викладання англійської мови у вищих навчальних закладах). автореф. дис. ... канд. псих. наук: 12.00.07. Тернопіль, 2005. 22 с. <https://uacademic.info/ua/document/0415U002681>
18. Кисельова Т.С. Розуміючи діалог: аналітичний звіт за результатами опитування учасників діалогів в Україні. Київ: Центр досліджень медіації та діалогу. 2018
19. Коломінський Н.Л., Львовичкіна А.М. Етнопсихологія українців. Україна на зламі тисячоліть: історичний екскурс, проблеми, тенденції та

перспективи /Г.В.Щокін, М.В.Попович, М.С.Кармазіна та ін.; За заг. ред. Г.В.Щокіна, М.Ф.Головатого. К.: МАУП, 2000. 384 с.

20. Кочубейник О. М. Соціальний діалог: соціальні та психологічні передумови комунікативності // *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. Вип. 34 (37) (2004) – С.150-161. [СОЦІАЛЬНИЙ ДІАЛОГ СОЦІАЛЬНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ передумови.pdf](#)

21. Кошелева О.Б., Кравчук О. А. Цисельська О.В. Комунікаційна культура в умовах глобалізації та її вплив на формування іміджу країни. *Питання культурології*. 2021. № 38. С. 287-300.

22. Кузіна Є. І. Психологічні механізми інформаційного впливу на особистість дорослої людини : дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія» (053 Психологія); Кривий Ріг, 2023. 200 с.

23. Куликова Л., Тарасенко Т. Діалог культур у теорії міжкультурної комунікації та практиці викладання іноземних мов. *Науковий вісник мелітопольського державного педагогічного університету Сер. Педагогіка*. 2017. №1 (18). С. 42-46.

24. Масі Н. Культура комунікаційна або комунікативна: осмислення та розмежування понять (за дисертаційним дослідженням). *Аркадія*. 2015. № 2 (43). С. 50-55. [http://storage.library.opu.ua/online/periodic/a-2\(43\)2015/11.pdf](http://storage.library.opu.ua/online/periodic/a-2(43)2015/11.pdf)

25. Михайлюк І. Феномен діалогу: теоретичний аналіз традиційних і сучасних тенденцій дослідження. *Проблеми сучасної психології*. 2014. Вип.26. С.428-461. URL: <https://journals.urau.ua/index.php/2227-6246/article/view/158830/158093>

26. Методичний посібник для тренерів тренінгу «Інструменти діалогу у виробленні ефективних рішень на рівні громади» А. Горова, М. Єлігулашвілі, О.Копіна. ОБСЄ - К.2019

27. Нестеренко Л.Б. Діалог як інструмент комунікації в територіальних громадах. *Актуальні проблеми держави і права*. 2021. № 91. С. 135-141. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/1341>

28. Олійник О. Особливості організації та проведення онлайн фокус-груп. IV Конгрес САУ Трансформація соціальних інститутів в інформаційному суспільстві: тези доп., Харків, 2021. С. 341–343.

29. Перова Л.В. Міжнародно-правові аспекти превентивної дипломатії організації об'єднаних націй. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Юриспруденція. 2019. № 39. С.162-165 URL: <https://vestnik-pravo.mgu.od.ua/archive/juspradenc39/39.pdf>

30. Положення про Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 28 червня 2022 р. № 740. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/740-2022-%D0%BF#n8>

31. Про затвердження плану заходів, спрямованих на реалізацію деяких засад державної внутрішньої політики щодо окремих районів Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження: розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 січня 2017 р. № 8-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/8-2017-%D1%80#Text> **{Розпорядження втратило чинність на підставі Постанови КМ № 740 від 28.06.2022}**

32. Про соціальний діалог в Україні: Закон України від 23 грудня 2010 року № 2862-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17#Text>

33. Психологія діалогу і світ людини: збірник наукових праць /за ред. Г.В.Дьяконова, Г.О.Горької. Т. 6. Кіровоград: ФО-П Александ.: М.В., 2016. 284 с.

34. Розенберг М. “Ненасильницьке спілкування. Мова життя.” Rapok Publishing House Ltd, 2022 p. - С. 256.

35. Сенік О.М. Загальна теорія правового конфлікту: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. Львів, 2013. 22 с.

36. Соціальні комунікації інформаційного суспільства: теоретичні та прикладні аспекти: монографія / під заг. ред. А.Г. Гудманяна, С.М. Ягодзінського. К.: Талком, 2020. 260 с.

37. Сучасний вимір психології та педагогіки: Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 26–27 травня 2017 року). Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2017. 172 с

38. Терлецька Л. Основи психології спілкування/ Л.Терлецька. К, 2002. 134с.
39. Фурсіна Н.А. Теорія виникнення військових конфліктів, воєн. Економіка та держава. 2018. № 12. С. 81-88.
URL: http://www.economy.in.ua/pdf/12_2018/18.pdf
40. Чорба О. П. Діалог: соціокомунікативні та дискурсивні аспекти: автореф. дис... канд. филос. наук 09.00.03/ОНУ імені І. І. Мечнікова. Одесса, 2006.
41. Шашкова Л. О. Діалог науки і релігії в культурно-історичному контексті. Монографія. К.: Грамота, 2008. 328 с. з
42. Шашкова Л. О., Злочевська М. В. Діалогічний вимір гуманітарного знання. Монографія. К.: Видавничий дім «Професіонал», 2011. 176 с.
43. Галушко К. Ю. Ментальність, менталітет. Енциклопедія історії України : у 10 т. / редкол.: В. А. Смолій (голова) та ін.; Інститут історії України НАН України. Київ : Наук. думка, 2009. Т. 6: Ла–Мі. 790 с
44. Harold Saunders, A Public Peace Process: Sustained Dialogue to Transform Racial and Ethnic Conflicts. Palgrave Macmillan; 1999. 352 p.

ТЕКСТ ОПИТУВАЛЬНИКА ТОМАСА – КІЛМАННА

Інструкція

Перед вами низка тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Є два варіанти А і В, з яких ви повинні обрати один, який більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба якомога швидше. Тут не може бути відповідей “правильних” або “неправильних”. Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
В. Ніж обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.
В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.
В. Я намагаюся домогтися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб із часом вирішити його остаточно.
В. Я вважаю можливим чимось поступитися, аби домогтися іншого.
8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
В. Я перш за все намагаюся прояснити те, у чому полягають усі порушені інтереси.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через виникнення якихось розбіжностей.
В. Я докладно зусиль, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягти свого.
В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я перш за все намагаюся прояснити те, у чому полягають всі порушені інтереси.
В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.
12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.
В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.
В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягати на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Насамперед я намагаюся чітко визначити те, у чому полягають усі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб із часом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21. А. Проводячи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми та її спільного вирішення.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

В. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму.

28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через виникнення якихось розбіжностей.

30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди обіймаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли домогтися успіху.

Бланк опитувальника

№ А В	№ А В	№ А В
1 А В	11 А В	21 А В
2 А В	12 А В	22 А В
3 А В	13 А В	23 А В
4 А В	14 А В	24 А В
5 А В	15 А В	25 А В
6 А В	16 А В	26 А В
7 А В	17 А В	27 А В
8 А В	18 А В	28 А В
9 А В	19 А В	29 А В

10 А В 20 А В 30 А В

Ключ до опитувальника

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обробка результатів

Поставте собі 1 бал за кожну відповідь, яка збігається з ключами. Та кількість балів, яку ви набрали по кожній зі шкал, показує, наскільки виражена у вас тенденція до тієї чи іншої поведінки в процесі конфліктної взаємодії. Щоб дізнатися, який тип поведінки у вас домінує, потрібно просто порівняти бали по кожній із форм і обрати ту, по якій набрано найбільшу кількість балів.