

## СОЦІАЛЬНИЙ ДІАЛОГ З ПОЗИЦІЇ КОГНІТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ

*Розглянуто проблематику дослідження діалогу та соціального діалогу. Проаналізовано соціальний діалог під кутом когнітивної психології спілкування. Показано особливості впливу когнітивного спілкування на перебіг діалогічної взаємодії, запропоновано бачення когнітивного спілкування як ресурсу ефективності складних форм когнітивно-насичених діалогів.*

**Ключові слова:** діалог, соціальний діалог, когнітивне спілкування, консенсус, взаєморозуміння, аффіліація

**Постановка проблеми та обґрунтування актуальності теми.** Потреба в діалогах, необхідність домовлятися з того чи іншого питання є провідною і рушійною силою мотивації соціального розвитку. Основою такого розвитку виступають процеси суспільного інтегрування і перетворення, які в свою чергу ґрунтуються на психологічних феноменах аффіліативної природи. Тож актуальність дослідження проблем діалогу (соціально-психологічні та соціальні діалоги) визначається необхідністю постійного вивчення соціально-психологічних явищ, що зумовлюють психологічний розвиток суспільства, утворюють різновиди якостей культурних аспектів та психологічних властивостей соціуму.

З іншого боку, ефективний розвиток інтеграційних процесів у суспільстві можливий та забезпечується діяльністю суб'єктів соціальних діалогів, зокрема представників різних громадських та політичних організацій. Тож створення практичної бази управління соціальними діалогами, надання допомоги в становленні та функціонуванні суб'єктів соціальних діалогів є одним з пріоритетних завдань фундаментальної психологічної науки та практики.

**Мета статті:** з позиції когнітивної психології спілкування окреслити специфіку соціальних діалогів, виокремити психологічний зміст та показати когнітивний інструментарій для вирішення протиріч у соціальних діалогах.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Вивчення діалогів має давні традиції та вагомі результати в філософії (Платон, М.М. Бахтін, В.М. Бехтерев, М. Мамардашвілі, Г. Щедровицький, О. Генісаретський, О.С. Анісімов, А. Моль, В. Лефевр, П.О. Сорокін, Е.В. Сайко, А. Акофф, М. Гамезо, М.С. Каган, Е. Гусерль, Г.Г. Шпет, П.А. Флоренський, Ю.М. Лотман, С.Л. Франк, Ч. Морріс та ін.), культурології та соціології (П.Щедровицький, С. Московічі, Е. Аронсон та ін.), загальній та соціальній психології (Л.С. Виготський, О.Р. Лурія, О.О. Леонтєв, О. Брудний, Б. Величковський та ін.).

Окремо відмітимо доробок вітчизняних науковців. Проблематика діалогу та діалогічного спілкування в останні роки піднімалася в працях В.П. Казміренко [1, 5], Т.М. Титаренко, В.О. Татенко, Т.С. Кудріна, В.І. Гордієнко [1, 2, 6], В.М. Духневича, З.Ф. Сіверс, О.Ю. Осадько [1], Г.В. Дьяконова та інших. Проте авторами піднімалася питання, що є лише дотичними до проблеми соціального діалогу – соціальний діалог як наукова проблема ними спеціально не досліджувалася.

Отже, ґрунтовних досліджень, в яких би вивчалися соціально-психологічні механізми соціальних діалогів, аналізувалися особливості організації взаємодії суб'єктів соціальної взаємодії, досліджувалися чи перевірялися соціально-психологічні технології супроводу діалогів та діалогічної взаємодії недостатньо. Вплив соціальних діалогів на суспільні процеси дедалі зростає і можна припустити, що цей процес буде продовжуватися. В цьому плані актуальними будуть дослідження особливостей перебігу та впливу соціальних діалогів на інтеграційні процеси та суб'єктів, що визначають їх перебіг (громадські утворення та об'єднання, політичні партії, різноманітні політичні, громадські та бізнес-орієнтовані організації). Вочевидь, питання технологій та соціально-психологічного забезпечення супроводу соціальних діалогів найближчим часом будуть набувати особливої актуальності.

**Основний виклад матеріалу.** Через спілкування та у спілкуванні людина формує своє бачення ситуації та шляхів подолання нагальних проблем. Розвиток та реалізація аффіліативної мотивації, в основі якої лежить прагнення до інших, потреба людини в створенні теплих, емоційно значимих стосунків з іншими людьми спонукає людину шукати партнерів, вступати в спілкування та діалог. В даному випадку ми використовуємо поняття "діалог" та "спілкування" як синоніми, хоча необхідно згадати сучасну дослідницьку проблему діалогу Топольську Т.А., яка виділяє та описує 6 основних способів розуміння діалогу як міжособистісної взаємодії: 1) діалог як форма мовної взаємодії; 2) діалог як спільний розумовий процес; 3) діалог як спільна діяльність співрозмовників з подолання протиріч між ними; 4) діалог як спілкування на рівні дійсних мотивів діяльності; 5) діалог як спілкування, засноване на особистісному характері стосунків та відносин; 6) діалог як екзистенціальна подія, зустріч [9].

Вочевидь специфіці соціальних діалогів найбільшою мірою відповідає розуміння діалогу як спільної діяльності співрозмовників з подолання протиріч між ними. Т.А. Топольська зазначає, що в основному ця традиція представлена в працях Н.В. Гришиної та Г.М. Кручинського. Н.В. Гришина використовує поняття "діалог" для збірного позначення "стратегій, використовуваних з метою пошуку оптимальної альтернативи вирішення проблеми або вироблення інтегративного рішення, що об'єднує протидіючі позиції, або компромісу, що їх примирює" [3, с. 205].

Ключовими ознаками діалогу для автора є: взаємодія смислових позицій; наявність у кожного співрозмовника можливості її вираження; симетрична взаємодія; здійснення співрозмовниками діяльності з подолання суперечності. Проте діалог тут не означає, що співрозмовники спілкуються у виключно добросердому тоні і тільки те й роблять, що поступаються один одному; їх спілкування може набувати характеру спору, полеміки, головне, щоб була присутня спрямованість на досягнення згоди.

У цілому, запропонований поділ до розуміння діалогу є надзвичайно цікавим з наукової точки зору, оскільки дозволяє виділити теоретичні підгрунтя, що лежать в основі того чи іншого підходу до вивчення діалогу. Проте в практиці реального живого спілкування-діалогу різних суб'єктів, особливо якщо вони вирішують певну соціальну задачу, – це завжди складно організований діалог, що може бути описаний в кожній з цих перспектив. Тож ми вважаємо, що зазначені підходи варто розглядати радше як можливості для аналітико-синтетичної експертизи конкретного діалогу.

Загалом, правові засади організації та порядку ведення соціального діалогу в Україні визначаються прийнятим наприкінці 2010 року законом "Про соціальний діалог в Україні". Детально не аналізуючи положення Закону, зазначимо лише, що як справедливо зазначається практиками, окремі аспекти та положення даного Закону потребують свого вивчення та доопрацювання [див. зокрема, 8].

Сам **соціальний діалог** визначається як *"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"* [4].

Вже в самому визначенні поняття "соціальний діалог" можемо знайти психологічні за своєю суттю категорії, які визначають когнітивну насиченість діалогу та спілкування. Це (а) інтереси та позиції учасників, (б) спільні домовленості, (в) узгоджені рішення, (г) сторони діалогу, (д) регулювання відносин та стосунків. Інакше кажучи, в основі соціального діалогу лежать умови пов'язані з необхідністю побудови розуміння та взаєморозуміння, організації взаємодії та спільної діяльності людей, пошуку рішення, виходу з проблемної ситуації, створення домовленостей, розробки проєктів складних соціальних рішень тощо, тобто все те, що забезпечується когнітивною складовою спілкування.

В принципі, людська природа є такою, що потрапляючи в проблемну ситуацію, ситуацію невизначеності, складну чи напружену ситуацію діяльності чи життя запускаються процеси мотивації аффіліації, відбувається актуалізація когнітивних процесів вирішення завдань в умовах невизначеності, формується потреба в множинному знанні та запускається потреба в когнітивному спілкуванні. В.П. Казміренко описує цей процес через модель психологічних механізмів когнітивного спілкування [1, с. 15]. Тобто фактично в будь-якій ситуації, в якій у суб'єктів актуалізується потреба в когнітивному спілкуванні – діалог, переговори тощо виступають засобом розв'язання протиріч та зняття невизначеності.

Саме в когнітивному спілкуванні та з використанням його засобів стає можливим формування думок, узгодження та верифікація понять, погодження тезаурусів та в кінцевому випадку організація складного спільного інтелектуального пошуку оптимального рішення проблемного питання – тобто стає можливим через діалог вирішити те чи інше нагальне питання.

В основі соціального діалогу, як і будь-якого діалогу взагалі, лежать умови пов'язані з (а) задоволенням *потреби в Діалозі з Іншим*, (б) встановленням відносин між різними суб'єктами й *побудовою та розвитком стосунків* між ними, (в) *узгодженням інтересів*, (г) *побудовою спільного простору діалогу*, (д) *становленням та розвитком єдиного когнітивного (понятійного) простору*, (е) *конструюванням нової реальності спів-буття суб'єктів діалогу*, (є) *формуванням та розвитком відповідальності за результат діалогу* та багато іншого.

На нашу думку, ці ключові умови, а також запропоновані вище категорії, повинні бути покладені в основу аналітико-синтетичної роботи по дослідженню реальних соціальних діалогів. Більше того, ми вважаємо що слід розглядати "людину-в-спілкуванні", аби сфокусувати дослідження на питаннях мотивації учасників діалогу та динаміки мотивації в процесі реального діалогу-взаємодії; взаємодії та взаємопроникненні цінностей, що відбувається в процесі реального живого спілкування; досягнення учасниками особистих цілей та формуванню та розвитку спільної мети; впливу на іншого через трансляцію та передачу почуттів, ставлень, намірів та інформації та багато іншого. В фокус уваги необхідно ставити питання про те, як саме в процесі діалогу розв'язуються нагальні завдання соціальної життєдіяльності – за допомогою яких інструментів, що впливало на процес, як оформлювалося розуміння та взаєморозуміння, як долалися непорозуміння, на основі чого та як формулюватися й закріплювалися домовленості та за рахунок чого і як відбулося формування кінцевого результату тощо.

З позиції когнітивної психології спілкування будь-який діалог може розглядатися як певна взаємодія суб'єктів, що підпорядкована певним правилам та в який реалізуються процеси говоріння – слухання,

формування смислу – розуміння, обмін та розвиток певної інформації чи знання і т. ін. При цьому, як відомо, будь-яке когнітивно-насичене спілкування реалізується в трьох площинах чи на трьох рівнях: на рівні інформації, на рівні стосунків та ставлень та на рівні намірів. На першому, інформаційно-знаковому рівні, через різноманітні евристики, креативи, патерни мови та суджень суб'єкти обмінюються певними знаками, формують спільні значеннями, створюють смисли. На другому рівні – рівні емоційно-мотиваційної регуляція спілкування – формуються та проявляються настановлення, атитюди, ставлення до цінностей, стереотипи, упередження, тобто здійснюється перебудова стосунків. На третьому – регуляторно-інтенційному рівні, або рівні вербальної й смислової регуляції намірів партнерів – здійснюється узгодження спрямованості в системі сукупних знань, розуміння суті й змісту кінцевого результату, що припускає вибір мислетворчих засобів і шляхів реалізації цілепокладальної поведінки й способів досягнення поставленої мети [детальніше див. 1].

Відповідно, організація діалогу, проведення експертиз, психологічний супровід діалогічної взаємодії повинні будуватися з урахуванням зазначених вище обставин. Необхідно також пам'ятати, що когнітивне спілкування, яке реалізується в діалогах, в тому числі і соціальних, завжди *орієнтоване на формування спільного образу майбутнього, побудову програм майбутньої взаємодії та забезпечує розвиток інтеграційних процесів у суспільстві*. Саме в діалозі та через діалог здійснюється формування та розвиток спільності (*рос. общности*), відбувається зближення різних сторін та утворюються нові взаємозв'язки, прояснюються та встановлюються нові стосунки та багато іншого, що супроводжує та забезпечує подальшу взаємодію та спільну діяльність.

У діалозі та через діалог формується те, що Б.Ф. Поршнев називав суб-мікроспільностями [7]. На його думку такі спільності охоплюють навіть не людей, а лише окремі думки, почуття, та їх прояви. До них відносяться будь-які акти згоди (*рос. "со-гласия"*), тобто унісону будь-якої думки серед людей, що ведуть діалог. Можна припустити, що тривалість такої спільності залежить від якості діалогу та діяльності суб'єктів діалогу по узгодженню всіх проблемних питань.

Отже, саме інструментальні засоби когнітивного спілкування виступають тією основою, за допомогою якої та через які реалізуються соціальні діалоги. В будь-якому діалозі, і в соціальному діалозі також, здійснюється зародження та розвиток цінностей формування спільного досвіду. Ця умова виступає основою для розгортання подальшої взаємодії, спільного творчого пошуку того чи іншого рішення та механізмів його реалізації тощо.

В діалозі учасники аби дійти згоди повинні здійснити моделювання ситуації та її вихідних умов, сформувати спільний когнітивний простір, знайти та погодити засоби спільного розв'язання актуальних задач, разом пройти шлях аналітичного узагальнення та синтезу пропонуванних рішень виходу зі складних або конфліктних обставин, подолання криз та багато іншого. Отже, саме когнітивне спілкування забезпечує перебіг діалогу та визначає характер та особливості дискусійних пошуків.

Відомо, що спільний відгук на потреби суспільства чи ринку можливий лише за умови побудови спільного розуміння суб'єктів соціального діалогу. Так, в бізнес-середовищі ефективно виробництво та пропонування на ринок того чи іншого продукту можливе лише якщо всі суб'єкти спільно діють, мають обопільні інтереси, що розділяються і адміністрацією (чи власниками) і працівниками. Це забезпечується різноманітними формами діалогічної взаємодії – консультації, обговорення, робочі групи, організаційно-ділові ігри тощо.

Відповідним чином в суспільному житті саме через когнітивне спілкування, яке може бути оформлено у вигляді громадських слухань, суспільних обговорень, консультацій, обмінів інформацією і т. ін., здійснюється пошук соціальної злагоди та виробляється рішення, що враховує інтереси всіх зацікавлених сторін. Використання технологічних прийомів когнітивного спілкування під час будь-якого обговорення гострих проблемних питань, дозволяє зробити предметом обговорення та аналізу саме протиріччя та причини, що лежать в їх основі, долаючи негативні ставлення та стосунки, що можуть перешкоджати спільній роботі по творчому пошуку рішення.

Цікавим представляється дослідження особливостей виникнення та перебігу афіліативної мотивації учасників діалогу внаслідок індивідуальних потреб в співпраці та пізнанні. Якщо мова йде про діалог і соціальний діалог зокрема, кожен з суб'єктів, окрім власне соціальної задачі завжди має власні мотиви, що зумовлюють його активність в обговореннях та визначають особливості та стратегії індивідуального вирішення завдань в дискусіях. Організація психологічного супроводу професійних соціальних діалогів засобами когнітивного спілкування повинна бути орієнтована на розвиток мотивації спільного креативного пошуку, формування та розвиток так названого "множинного", живого знання, забезпечення всебічного пізнання партнерів по діалогу, їх мотивацій, переживань, ресурсів та інше.

Цікаво, що розвиток афіліативної мотивації дає поштовх розгортанню діалогу та провокує розвиток когнітивних потреб в спілкуванні – зрозуміти, розібратися, знайти необхідні ресурси, дійти згоди, знайти істину тощо. Спільні творчі, креативні пошуки учасників діалогу відповіді на актуальні питання та запити соціуму, використання різноманітних евристичних прийомів – все це повинно бути орієнтовано на творче усвідомлення цінності формування спільного досвіду. Цінність спільного досвіду розв'язання проблем може і повинно виступати основою, базисом, точкою відліку для розгортання всієї взаємодії та формування домовленостей.

Діалог завжди повинен виступати основою для розвитку взаєморозуміння, конвенційності та узгодження цінностей спільних досягнень. Задля досягнення цього використання прийомів когнітивного спілкування повинно бути орієнтоване на становлення та розгортання мотивації креативності, творчий (на противагу формальному) спільний пошук; забезпечувати спільний евристичний поступ та просування, системний розгляд всіх аспектів проблемного питання.

Вивчаючи зв'язок діалогу та інтеграційних процесів, В.П. Казміренко наводить орієнтовний перелік понять, що "набувають вимірів дискурсів загального побутового глузду, яким надаються ознаки політичного змісту, але з використанням довільних та бездоказових суб'єктивних тлумачень:

- політичні **цінності** та суспільно значущі **мотиви** політичного вибору;
- розподіл **влади** відповідно до суспільного **волевиявлення**;
- загальні чи спеціальні **ставлення до політики** загалом і політичного вибору в суспільному вимірі;
- розуміння засад **ідеології** і принципів **політичного відображення дійсності**;
- механізми й цінності **національної ідентифікації** та **етнічної самовизначеності**;
- розуміння та диференціація засад **історичного** і **логічного** у відображенні та оцінках соціальних подій минулого і сучасного" [5].

Саме в межах цих тем найбільш часто відбувається діалог, що ведеться політичними силами та громадськими об'єднаннями, що так чи інакше впливають на перебіг інтеграційних процесів у суспільстві. Тож, зазначені віхи можуть бути використані в якості форматорів для визначення проблематики того чи іншого обговорення в політичній сфері. Аналогічним чином відповідні переліки тем можуть бути складені й щодо інших аспектів соціальної життєдіяльності, які супроводжуються соціальними діалогами та забезпечуються інструментами когнітивного спілкування.

Ще один аспект, який необхідно згадати – це порушення конструктивного ходу діалогу, що призводить до непорозуміння та може поглиблювати конфронтації. В цьому плані необхідно розрізнити реальні когнітивно-комунікативні бар'єри, що заважають порозумінню та досягненню згоди та спеціально сконструйовані "когнітивні перепони". Щодо реальних бар'єрів, то ймовірно, тут можна звертатися до будь-якої класифікації бар'єрів спілкування, що існують в науковій та спеціальній літературі. Не будемо говорити, про пряме перенесення бар'єрів спілкування на бар'єри в діалозі, проте механізми, що лежать в їх основі, будуть вочевидь спільними.

Більш цікавими видаються спеціально сконструйовані "когнітивні перепони". В якості таких перепон можуть виступати як конструктивні питання на розуміння та розвиток змісту, так і власне умисні "помилки" та "неточності" в інтерпретації сказаного. Головне їх призначення – розгорнути додаткову аргументацію та розширити рамки розуміння, запустити новий виток обговорення, якщо воно йде по колу, допомогти учасникам відрефлексувати ситуацію і себе-в-ситуації і т. ін. Вони виступають інструментами перевірки розуміння, верифікації як окремих понять, так і домовленостей у цілому, дозволяють встановити та закріпити критерії надійності та достовірності розуміння всіх учасників діалогу, визначити зони та аспекти відповідальності кожного з суб'єктів діалогу та багато іншого.

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Соціальний діалог завжди є адресним та вмотивованим, у ньому відсутній наперед заданий результату. Такий діалог – це завжди інструмент формування та розвитку живого знання, де переплетені між собою, взаємодіють думки, стани, переживання, намагання і т.д.

Соціальний діалог носить перетворюючий, навіть формуючий характер. В процесі діалогів змінюються самі учасники, зароджуються та формуються нові психологічні спільності. Якісно організований супровід діалогу повинен ґрунтуватися на основі цінності "ми разом проти проблеми", що дозволить уникнути зайвих конфронтацій та позиціонування.

На нашу думку спеціальної розробки потребують питання, що стосуються ролі психологічних когнітивних механізмів в функціонуванні соціальних діалогів. Нагальним є створення та формалізації технологій побудови соціального взаєморозуміння, подолання конфронтації та конфліктів засобами розробки конструктивно орієнтованих діалогів. Необхідним є розвиток основ *експертизи* в організації "соціальних діалогів", їх психологічного оснащення, методичного та фахового забезпечення. Актуальною вбачається розробка програм розвитку компетенції спеціалістів з організації процедур соціальних діалогів, їх навчання та формування фахового досвіду.

## Використані джерела

1. Активізація когнітивних процесів у спілкуванні: методичний посібник / [В. П. Казміренко, З. Ф. Сіверс, В. М. Духневич та ін.]; за ред. В. П. Казміренка. – К.: Міленіум, 2011. – 268 с.
2. Гордієнко В. І. Проблема діалогу в умовах реалій психологічного суспільства. / В.І. Гордієнко // Наукові записки НаУКМА. – 2008. – Т. 84: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 38-45.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2005. – 464 с.

4. Закон України про соціальний діалог // Електронний ресурс. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>
5. Казміренко В.П. Формування діалогу як соціально-психологічна основа розвитку інтеграційних процесів в суспільстві – подолання кризи конфронтації / В.П. Казміренко // Наукові студії з соціальної та політичної психології. Збірник статей. Випуск 19 (22). – Київ, 2008. – С. 173-185.
6. Коpecь Л.В. Діалогічні комунікативні практики та їхній евристичний потенціал : результати дослідження / Коpecь Л.В., Гордієнко В.І. // Наукові записки НаУКМА. – 2012. – Т. 136: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 53-58.
7. Поршнеv Б.Ф. Социальная психология и история / Б.Ф. Поршнеv; АН СССР – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Наука, 1979. – 232 с.
8. Рой В. Монологи соціального діалогу в Україні / В. Рой // Електронний ресурс. Режим доступу: [http://blogs.lb.ua/vyacheslav\\_roy/196113\\_monologi\\_sotsialnogo\\_dialogu.html](http://blogs.lb.ua/vyacheslav_roy/196113_monologi_sotsialnogo_dialogu.html).
9. Топольская, Т.А. О понятии "диалог" в психологических исследованиях общения и консультативной практике: часть 1 / Т.А. Топольская // Московский психотерапевтический журнал : консультативная психология и психотерапия / Ред. Ф.Е. Василюк. – 2011. – №4 (71). – С. 69-90.

Duhnevych V.M.

#### SOCIAL DIALOGUE FROM COGNITIVE COMMUNICATION PERSPECTIVE

*The article presents the specificity of social dialogue from a perspective of cognitive psychology of communication. The concept of social dialogue is analyzed, the categories that allow to analyze its essence with the use of cognitively informative communication tools are presented. The idea of the need for a holistic review of a "person-in-communion", not for separate aspects of a dialogue or socio and psychological phenomena of communication is substantiated. The levels (information, attitudes, intentions) at which cognitive and informative communication is implemented are presented. The idea of the formation and development of the community in a dialogue by means of cognitive communication is substantiated. The idea of "cognitive obstacles" specially created barriers to understanding in the process of a dialogue as a tool to ensure effective understanding is grounded.*

**Key words:** *dialogue, social dialogue, cognitive communication, consensus, mutual understanding, affiliation.*

Стаття надійшла до редакції 21.09.2013

