**Курсова робота з психології.**

**Спілкування. Його етика, психологія, проблеми, особливості.**

**ЗМІСТ**

Вступ

1. Проблема етики і психології спілкування історії філософської і психологічної думки.
2. основні напрямки сучасної психології. Заходи і проблеми психології міжособистісного спілкування.
3. Спілкування як багатоплановий психологічний процес.
   1. Особливості загального і ділового спілкування.
   2. Сприймання і розуміння в процесі спілкування.
   3. Спілкування як комунікація.
   4. Спілкування як взаємодія.

Додатки

Висновки

Список використаної літератури

**ВСТУП**

Важливим елементом людського співжиття і взаємин є психологічні контакти і спілкування. Потреба в контакті з подібними до себе існує й у тваринному світі, однак спілкування – величезний дар, набуток суспільного буття людини. Завдяки спілкуванню людина пізнає світ, власну духовність, підтримує психологічний зв’язок з іншими людьми через засоби масової комунікації й безпосередні стосунки, без чого важко зберегти емоційний життєвий статус.

Спілкування – багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який передбачає обмін інформацією, певну тактику і стратегію взаємодії, сприймання і розуміння суб’єктами спілкування один одного.

Спілкування історично склалося в процесі спільної діяльності людей, ден спочатку відігравало допоміжну роль: організовувало і супроводжувало певні дії.

З ускладненням діяльності воно набуває відносної самостійності, починає виконувати специфічну функцію передачі наступним поколінням форм культури і суспільного досвіду.

В онтогенезі спілкування також поступово стає особливо. Діяльністю. Задовольняючи потребу в спілкуванні, дитина оволодіває мовленням, освоює соціальні норми, культуру, в цілому будує образ світу і свого особистого “Я”.

Метою спілкування є задоволення людьми своїх потреб, зокрема соціальних і духовних.

Основними мотивами спілкування є потреби у пізнанні і самопізнанні, в духовному і емоційному контакті, у безпеці, у психологічному захисті, у визнанні, у престижі тощо.

В процесі спілкування відбувається перехід від одного рівня життя до іншого. Спілкуючись, людина виявляє себе індивідом і реалізує свої прагнення бути особистістю, громадянином професіоналом.

Спілкування властиве всім видам людської діяльності, але в деяких професіях воно з фактору, що супроводжує діяльність переходить у категорію професійного. Прикладом може бути педагогічна діяльність в якій спілкування є інструментом впливу на особистість.

Експерименти з позбавленням людини можливості спілкуватись, випадки виживання дітей, що виростали серед тварин, переконливо свідчать і спілкування – необхідна умова повноцінного психічного розвитку індивіда, нормального життя.

1. Проблеми етики і психології спілкування в історії філософської і психологічної думки

Морально-психологічні властивості людей, які характеризують їх як суб’єктів спілкування. Відзначаються уже в промовах китайського мислителя Конфуція і давньогрецьких філософів Сократа, Платона, Аристотеля та інших, а також у виступах мислителів наступних історичних епох, в тому числі Нового часу, таких як голландський філософ Спіноза і англійські філософи Гоббс і Локк, а також французькі просвітителі Вольтер, Руссо Гольбах, Гельвецій та інші.

Так, Коноруцій (551-479 до н.е.) звертав увагу на такі характерні якості людини, які роблять її приємною і корисною у спілкуванні, як почуття обов’язку по відношенню до інших людей, повага до них, особливо до старших, виконання встановлених в суспільство норм і правил поведінки, що дозволяє підтримувати порядок і гармонію в суспільстві.

Давньогрецький філософ Сократ (469-339 до н.е.) заснував вчення про норми моралі і моральної свідомості людей, як головного фактору їх спілкування між собою.

Він вимагав логічного осмислення положень етики, а їх розуміння розглядав, як основні умови вдосконалення кожної людини.

Учень Сократа Платон (427-347 до н.е.) вважав, що спілкування між людьми повинно будуватися на основі таких доброчинників, як справедливість, розсудливість, дотримування моральних норм. Він звертав увагу на способи ведення розмови, показав залежність направленості мислення людей від характеру і змісті їх спілкування. Говорячи про те, що душа розумує і розмовляє сама з собою, Платон за суттю роботи ставив питання про внутрішню розмову людей. Це одне з важливих питань сучасної психології, в важливих питань сучасної психології, в тому числі психології ділового спілкування. Заслуговують уваги погляди Платона на свідомі, і несвідомі мотиви поведінки людей, аналіз яких є актуальним і в нам час.

На багато психологічних властивостей особистості вказував Аристотель 1384-322 до н.е.) Він характеризував здібності, як функції душі, розумував про психологічні риси характеру людини, його мислених асоціацій, про характер його поведінки і діяльності.

Філософ, Нового часу голландець Бенедикт Спіноза (1632-1677) в своїй “Етиці” підкреслює роль людської індивідуальності, характеризуючи перш за все внутрішній світ людини, який проявляється в тих чи інших психологічних станах – афоректах.

Такими як: любов, радість, співчуття. Гнів, ревність, ненависть, потяг до чого-небудь і т.п. Разом з тим Спіноза вказував на індивідуальність людської поведінки об’єктивною необхідністю, що все рівно не знімає відповідальності з людини за те, що вона робить. Все це також є досить актуальним і в наші дні.

Англійські філософи Томас Гоббс (1588-1679) і Джон Локк (1632-1704) намагалися довести, що суспільна мораль і мораль особистості взаємопов’язана і визначаються обставинами життя людей та їх інтересами. Інтереси людей визначають характер і зміст спілкування між ними – писали вони.

Ці ідеї отримали детальне обґрунтування в роботах французьких просвітителів ХVІІІ ст. Поля Андріх Гольбаха (1723-2789) і Клода Адріана Геловеція (1715-17771).

На взаємозв’язок моралі людей і їх життєвого досвіду вказував Вольтер (1694-1778), відзначаючи, що критерієм моральності вчинків являється їх користь для суспільства.

Досить актуальними на сьогодні є висловлювання Жан Жака Руссо (1712-1778) про роль почуттів і природних інстинктів людини і її поведінці. Таке саме можна сказати про вчення німецького філософа Іммануіла Канта (1724-1804) про обв’язок як основі моральний і про моральний закон.

Багато ідей мислителів минулих епох мають пряме відношення до проблеми міжособистісного спілкування людей, в тому числі і ділового спілкування. Так, одне з фундаментальних положень теорії міжособистісного спілкування вказує, що різного роду психічні стани людей в багатьох випадках оприділяється змістом їх моральної свідомості і як би заключають його в собі. Тому вивчення дисципліни психології і етики ділового спілкування передбачає обдумання з позиції сьогодення тієї теоретичної спадщини із області психології і етики, котрі можуть сприяти більш глибокому розумінню проблем, які до них відносять і їх детальному аналізу.

Продуктивній розробці даного курсу може сприяти перш за все врахувати декілька ідей і теорій з області соціальної психології, висловлених і обгрунтованих мислителями минулих століть, а також наукове обґрунтування змісту основних течій сучасної загальної і соціальної психології.

Представляють безсумнівний інтерес деякі ідеї і теорії, які обгуртували представники так званого психологічного напрямку в соціології.

Один із засновників цього напрямку французький мислитель Габріель Тард (1843-1904) називав соціологію як науку про функціонування суспільства “простою соціальною психологією”.

Майже всі його соціологічні праці в тому числі “Закони наслідування”, “Соціальна логіка”, “Соціальні закони”, “Етюди по соціальній психології”, “суспільна думка і натовп” та ін., були присвячені проблемам соціальної психології.

Г.Тард виходив з того, що в основі соціальної діяльності лежить психологічний настрій окремих людей і соціальних груп. В процесі їх взаємодії одна людина чи соціальна група наслідує інших. В цьому Тард вбачає “первинний елемент соціальності”, основний спосіб існування і розвитку особистості, соціальних груп і суспільства. Наслідування виступає як основна функція людської психіки.

Таро розглядає наслідування як засвоєння і повторення людьми того нового, що з’являється в тій чи іншій сфері суспільного життя. Цим новим можуть бути малі і великі винаходи і відкриття, вдосконалення побуту людей, їх виробничу, пізнавальну та іншу діяльність.

Тард пише про наслідування свідоме і несвідоме. Останнє проявляється, наприклад, в “навіюванні наслідування” і в “інстинктивному наслідуванні соціальної людини”. Він постійно наголошує, що “наслідування – це соціальне явище”. Навряд чи треба відкидати ці розуми Г.Тарда. Скоріше треба визнати наявність елементів наслідування як невід’ємного факту психологічної сторони спілкування і взаємодії людей.

Праці Тарда дають багатий матеріал для глибокого осмислення ролі даного феномену саме в міжоособистісному спілкуванні.

Настільки ж важливим для розуміння психологічної сторони мі особистісного спілкування представляють роботи американських представників психологічного напрямку в соціології Л.Уорда та Ф.Г. Гіддінгса.

Лестер Уорд (1841-1913) в своїх працях короткий огляд позитивної філософії ”Огюста Конта”, “динамічна соціологія. “Психологічні фактори цивілізації”, Нариси соціології” намагався розкрити психологічні причини діяльності і поведінки людей. Він виходив з того, що “соціальні сили – суть психологічно міститься розумовій природі індивідуальних членів суспільства”. На його думку, первинною причиною діяльності будь-якого суб’єкту виступають його бажання. Він характеризував бажання людей як “все проникаючий і оживляючий весь світ принцип... пульс природи, головна причина будь-якої діяльності”.

Обґрунтовуючи “філософію бажань”. Уорд виділяє першими бажанням пов’язані з задоволенням потреб людини в їжі, теплі, продовженні роду і т.п. На їх основі формуються складніші бажання людей, в тому числі бажання творчої діяльності, громадянської незалежності, а також моральні. Естетичні і релігійні. Бажання людей породжують їх волю, яку Уорд називаю “динамічним двигуном суспільства”. Бажання і воля виступають на Уорду, як основні природні і соціальні сили, які забезпечують розвиток суспільства і так само як основні психологічні фактори цивілізації.

Як пише Уорд, бажання і воля людей не завжди усвідомлюються ними. Нерідко вони проявляються стихійно, несподівано як сліпо діючі ірраціональні сили.

Представляється, що розпочатий Уордом аналіз таких психологічних феноменів, як бажання і воля людей, тісно пов’язані з їхніми потребами та інтересами і виступаючих в якості важливих спонукальних сил їх діяльності і соціального спілкування не втратив свого значення і в теперішній час. Залишається додати, що Уорд намагався вирішити і такі проблеми психології діяльності і поведінки людей, як “соціальна свідомість” і “соціальна воля”, “підсвідоме сприйняття” і підсвідомий розум”, “економія природи і економія духу” і т.д. Все це має значення для аналізу психологічних елементів діяльності і спілкування людей.

Другий американський соціолог Франклін Генрі Гіддінгс (1855-1931) також обгрутував вирішальне значення психологічних факторів в взаємодії людей і в розвитку суспільства. Цим питанням присвячені його праці “заснування соціології” , “Елементи упорядкування суспільства” та ін. Одну з цих працю він починає з твердження. Що “все істинно суспільне явище – психологічні за своєю природою”. Він характеризує суспільство як здруження, як певну асоціацію людей, яких скріплюють психологічні зв’язки, свідомість роду.

“Розумові і моральні елементи суспільства, поєднуючись в різноманітних сполученнях, утворюють так назване спільне почуття, спільні бажання, моральне почуття, суспільну думку і спільну волю. суспільства”. Все це Гіддіагс називає “соціальним розумом”, сформованим в результатів взаємодії “індивідуальних розумів”. Це на думку Гіддінгса, “продукт того, що Гард називає соціальною логікою, пов’язуючу продуктом індивідуальної логіки і більш складніші цілі”.

Представляють теоретичний і практичний інтерес вирішені Гіддінгсон проблеми взаємодії особистого і сформованого в рамках асоціації групової свідомості, в тому числі, вплив групової свідомості – колективних емоцій, волі і т.д. – та свідомість особистості. Все це, - пише Гіддінгс, - відбувається на свідомому і несвідомому рівнях. В зв’язку з цим він вказував на “інстинкт асоціації”.

Звертає на себе увагу і його аналіз “психічних відносин” людей, заснованих на їх взаєморозумінні, симпатії, інтересах, бажання і волі.

Проблематика робіт Гіддінгса актуальна і в сьогоденні. Багато з висловлених ним положень можуть сприяти обґрунтуванню теперішніх проблем психології соціального спілкування і взаємодії людей.

Психічні фактори діяльності і спілкування людей по-своєму аналізував італійський вчений Вільфредо Парето (1848-1923). Соціальні вчинки людей він поділяв на логічні і нелогічні. Перші в тій чи іншій мірі усвідомлені і логічно обґрунтовані людьми, другі – неусвідомлені, підсвідомі, спонтанні. На думку Парето, неусвідомлені вчинки більш природні і органічно притаманні людям. Всі їхні вчинки обумовлені психічним станом, який в великій мірі визначає характер їх спілкування між собою. В психічних імпульсах нахилах людей Парето бачить “джерело соціального життя”.

Так як і Тард та Уорд, він віршував проблему законів розвитку суспільства, у закорінених в психологічнім змісті вчинків людей “Людські вчинки – стверджував Парето, - мають закономірний характер і тому ми можемо “робити їх предметом наукового дослідження”. Закономірний характер діяльності людей визначають характер розвитку всіх сфер суспільного життя. Виходячи з цього, Парето робить висновок, що “часта економія повинна знайти закону явищ, які могли б бути засновані до суспільства, де панує приватна власність, так і до суспільства з колективною власністю... Вона повинна дати нам можливість перебачити економічні результати при будь-якій формі суспільного устрою”.

Представники психологічного напрямку в соціології обґрунтували багато фундаментальних положень, які торкаються психічної сторони діяльності людей, їх між особистісних відносин і розвитку суспільства. Своєрідний внесок в вирішення даних проблем зробили також німецькі мислителі Г.Штейн паль, М.Лацарис і Вунт. Вони поправу рахуються основопожниками такого напрямку в соціальній психології як психологія народів.

Хейман Штейн таль (1823-2899) і Морід Лацарус (1824-1903) опублікували ряд своїх праць заснованім ними журналі “Психологія народів і мовознавства”. В цих працях, в основному в статтях, “Вступні роздуми про психологію народів”, Думки про народну психологію”, “Вони вказували на існування духу народу”, як деякого духовного цілого. “В єдності” Думки про народну психологію” переведеній на російську мову П.А. Гільтебранотом, вони пишуть, що в кожного народу є “свій індивідуальний склад думок і почуттів, своє духовне обличчя, назване “надійністю”.

В зв’язку з цим “задача народної психології” полягає в тому, щоб пізнати дух народу, як пізнала особистісна психологія дух особистості, а також “відкрити закони людського духу”. Будь-яка людина, на їхню думку, відчуває вплив суспільства, в якому вона живе і в зв’язку з цим впливом “досвіду минулих століть і тисячоліть” і “повністю залежить від них в своїх думках, почуттях і волі”. При цьому важливо зрозуміти “як з’єднуються прості первинні сили людської свідомості з складними силами і образами народного духу”. Вони звертали увагу на те, що “нарівні з мовою, міфами і релігією елементи народного духу містяться також в культі, народній творчості, письмі і мистецтві”.

Особливо відзначали, що “дух народу живе тільки в індивідуумах і не має нічого спільного з духом індивідууму буття”.

Проявившись в духовнім світі окремих індивідів, дух народу визначаючись образом формує їх емоційний настрій, образ думок і волю, такий висновок випливає з концепції психології народів Штейнтолна і Лацарусома.

Сама проблема впливу історично сформованої духовності народу на духовний світ складаючи його людей, як і в цілому проблема взаємодії духовного життя особистості і суспільства, досить актуальна і в наш час. Тому, що люба людина в своїй діяльності і спілкуванні з іншими людьми виступає як носій духовності свого народу, вираженій своєму емоційному і інтелектуальному настрої його психічний склад і національна самосвідомість. Необхідність глибокого обґрунтування даної проблеми виявляє актуальність робіт цих вчених.

Своє обґрунтування психології народів запропонував Вільгельм Вундт (1832-1920). Він критично підійшов до концепції Лацаруса і Штейнтоля, які, на його думку, протиставили психологію народів як надіндивідальну духовну субстанцію індивідуальної психології. По Вундту “душа народу завжди складається з одиничних душ” і представляє собою сукупний зміст душевних переживань” людей приналежних до того чи іншого народу і зв’язаних між собою постійною “взаємодією і взаємозв’язком”.

До основних проблем психології народів Вундт відносить дослідження їх мови, міфів і звичаїв. Він пише, що ці три сфери духовного життя відрізняються загально значними характ5ером, виражених в них духовних процесів і більш глибоко представляють “Спільний дух” і психічний склад тих чи інших народів. Вундт вважає, що “мова, міфи і звичаї представляють собою не які-небудь фрагменти творчого народного духу, а саме дух народу”. При цьому він вказував, що спільний народний дух проявляється перш за все в національній самосвідомості, тому що нація являється важливим з тих концентричних кругів, в якому може розвиватися спільне духовне життя”.

В.Вузд постійно звертав увагу на взаємодію “народного духу” і свідомість окремих людей.

Він всіляко підкреслював, що ті чи інші особистості, виражаючи народну, в тому числі національну самосвідомість, самі в різнім степені впливають на неї, проявляючи свою творчість в різноманітних сферах суспільного життя.

Погляди Вундта на сутність і проявлення “народного духу” і його роль в житті суспільства викладені в його багато численних працях, підсумком яких була його десятитомна “Психологія народів”, яка допомагає, розуміння багатьох сьогоднішніх проблем, в тому числі торкаючи і суті і ролі національної самосвідомості в діяльності людей, їх поведінки і спілкування між собою.

Не менше значення мають сьогодні і його погляди на сутність і значення моралі в вирішенні проблем взаємовідносин особистості і суспільства і між особистісних відносин.

Вирішення моральних проблем Вунт органічно пов’язує з вирішенням проблем особистісної і загальної психології, в тому числі психології народів. Він розглядає етику як науку про норми поведінки людей.

При цьому він виходить з того, що поява тієї чи іншої соціальної норми, в тому числі моральної, передує психологічне сприйняття того чи іншого соціального факту, його оцінка з точки зору користі для людини для життя суспільства.

Оскільки даний процес соціально обумовлений, настільки він, на думку Вундта, виступає як соціально-психологічний, породжуючи спільні переживання, сприйняття і уявлення взаємодіючих між собою людей. Їх соціально-психологічні відносини до тих чи інших явищ суспільного життя можуть констатуватися в вигляді певних соціальних норм, в тому числі моральних.

В основі оцінки соціальних фактів лежить, по Вундту, людська воля. Якій виділяють важливе місце в його етичній концепції. Він виходив з того, що напрямок волі людей визначається суб’єктивними і об’єктивними обставинами їх життя. Під суб’єктивними обставинами він розумів внутрішній світ людей, їх переживання і уявлення про ті чи інші явища, а під суб’єктивними – ті обставини, які “виходять із явищ, даних в суспільстві і історії”.

В своїй праці “Принципи моральності” Вуздт характеризує моральну волю як “субстанцій ну силу”, зберігаючи себе як деяку цілісність, і проявляючи як бажання. Направленість свідомості на досягнення бажаного результату. Воля виступає як інтегруюча властивість свідомості і виражає її діючу суть. Вона індивідуальна, хоча може “належати спільній волі”, оскільки існує спільна моральність волі багатьох людей.

В цій суті спільна воля володіє реальністю не в меншій степені. Чим воля окремих людей. По Вундту, моральна воля людей має бути направлена на “суспільне благополуччя і прогрес”.

Слід належно оцінити праці цього мислителя які сприяють глибокому розумінню багатьох сучасних проблем, які торкаються психічного складу великих соціальних груп і національних спільнот, взаємодії суспільної і індивідуальної свідомості, психології і етики міжособиснісного спілкування.

Цьому в деякій степені сприяють і роботи теоретиків, досліджуючи так названу психологію мас. Цієї проблеми торкався Г.Гард в низці своїх праць в тому числі і названих вище. Них він дав характеристику психологічних механізмів, наслідування в масовій свідомості, які відбувалися на свідомім і підсвідомім рівнях.

Вагомий внесок в аналіз “психології мас” внесли французький соціолог Т.Леон і італійський юрист С.Сігеле.

Виклавши свої погляди в книжці “Злочинний натовп”, С.Сігеле (1868-1913) звернув увагу на необхідність розробки “колективної психології як психології різноманітних мас людей. При цьому він пояснив, що колективна психологія повинна займатися перш за все “такими сукупностями індивідів, як наприклад, суд присяжних, збори, зїздим, театри та інше які не підкоряються ні законам індивідуальної психології, ні соціологічним законам. Колективна психологія, за “сігеле, це також психологія натовпу, дума” якої формується шляхом наслідування людьми одні одних. Сігеле вказував на роль заражування в формуванні колективної психології, в тому числі психології натовпу, про ролі в цьому чутливості і навіювання. Він говорив про “неспорій психологічний закон”, по якому “інтенсивність духовного руху зростає прямо пропорційно до кількості людей, розділюючи даний рух в один і той же час і одному і тому ж місці”. В цьому заключається “причина невідповідності” до якої доходять ентузіазму чи осудження в різного роду збори людей.

Докладне обґрунтування психології і мас міститися в ряді праць Густава Леона (1841-1931). В своїй грнутовній праці “Психологія народів і мас” він характеризує свідомість “мас” її багато чисельні психологічні властивості. Він пише, що “ера мас” настає в “перехідні періоди розвитку суспільства. Лейбон намагається обґрунтувати причини появи нових психологічних і моральних якостей людини в натовпі, розкриває характер думок і уявлень натовпу. На його думку ідеї натовпу можна розділити на два розряди: швидкоприхящі ідеї, зароджені під впливом хвилини та інші ідеї, яким оточення, спадковість і суспільна думка дають більшу стійкість.

Дослідження психології мас дають багато для розуміння психології міжособистісного спілкування в відповідних обставинах. Живучи в суспільстві людина стикається з діяльність цих масових зборів, відчуває на собі їх вплив, робиться їхнім учасником.

Розумінню людини як суб’єкта між особистісного спілкування сприяє теорія інстинктів соціальної поведінки, обґрунтована в роботах англ. психолога Уїльяма Мак-Даугалла (1871-1938). Він виходив з того, що “психологія свідомості” вона повинна бути “позитивною наукою про людську душу в усіх її формах і способах проявлення.

Первинною причиною і спонукальною силою соціальної поведінки людей він вважав їх вроджені інстинкти. Мак-Дауголл визнавав інстинкт як “спадкові чи вроджені психо-фізіологічні нахили, які наділяють тих, хто ними володіють, здатністю сприймати відомі об’єкти, звертати на них увагу.

Стверджується, що “інстинкти є першими двигунами людської діяльності”, і що “інстинктивні імпульси випереджають мету усякої діяльності. Докладно характеризується взаємо зв’язок деяких, основних інстинктів” і “первинних емоцій людини” в тому числі: інстинкту втечі від небезпеки і емоцій страху, інстинкту цікавості і емоції подиву, інстинкту самоприниження і емоції покірності, батьківського інстинкту і емоцій ніжності і т.д. Цілі розділи присвячені аналізу окремих інстинктів, таких як інстинкт розмноження і батьківський інстинкт, інстинкт войовничості і т.д.

Докладний аналіз ролі інстинктів в соціальній поведінці людей зроблений Мак-Даугаллом, сприяє тому, що на це звернули увагу інші психологи. Багато з них почали вивчати ірраціональні прояви психіки людини, перш за все інстинкти, їх існування і роль в діяльності людей, їх поведінки і між особистісного спілкування.

2.Основні напрямки сучасної психології Заходу і проблеми психології міжоосбистісного спілкування.

Проведені в країнах Заходу дослідження в області психології і етики ділового спілкування сприяють на ті чи інші положення існуючих там напрямків загальної і соціальної психології при вирішенні перш заве теоретичних і методологічних проблем. Для цього використовується основопокладені положення таких напрямків, як біосвіоризм, гемтальт-психологія, теорія поля, психоаналіз, інтеракціонізм.

Розглянемо коротко ці напрямки з цікавої для нас точки зору.

Біхевіоризм (від лат. behorrior –поведінка) чи психологія поведінки, з’явився в США на початку минулого століття. Його експериментальною передумовою стали дослідження поведінки тварин проведені Едуардом Тордацком (1874-1949). Багато висновків цих дослідів були враховані при поясненні поведінки людей. В другій своїй праці “Принципи навчання проводить думку про те, що педагогіка повинна опиратися на психологію і перш за все психологію поведінки. Він обґрунтовує погляд на людську психіку і поведінку, як на “систему р-й організму на зовнішні подразнення послані суспільством і внутрішні подразники, утворені в самому організмі”. На його думку “вся поведінка людини складається з безумовних реакцій, даних в спадковому досвіді помножені на нові умовні зв’язки, які дані в особистому досвіді.

В 1913 р. Джон Уотсон (1878-1958) в своїй статті “Психологія як її бачить біхевіорист” сформулював основні принципи поведінкової психології, які пізніше получили детальне обґрунтування в книжці “Психологія як наука про поведінку”.

Біхевіоризм Д.Уотсон пропонує досліджувати психологічні явища об’єктивно. Замість аналізу суб’єктивних відчуттів, сприйняття, образів і т.д. слід вивчати поведінку ін. людей, тобто як людина реагує на ті чи ін. Впливи зовнішнього середовища, які Уотсон називає стимулами. Звідси схема аналізу (S-R) (стимул – реакція). Він підкреслює, що “психологія, як наука про поведінку займається передбаченням і управління діями людей, а не аналізом їх свідомості”.

Представники так названого не біхевіоризму Едуард Чейс Толмен (1886-1959) і Кларк Леонард Халл (1884-1952) намагалися з позицій методології біхевіоризму пояснити психологічну діяльність людини. Вони виступали з концепцією “медіаторів” – внутрішніх процесів утворених між стимулом і реакцією с.43.

При цьому вони виходили з того, о і для “невидимих медіаторів” мають існувати такі ж об’єктивні показники, якими користуються при вивченні доступних зовнішньому спостереженню стимулів і реакцій.

Проте, як відмічає М.Г.Яро шевський їх концепція виявилась малопереконливою іменно в науковому відношенні і в значній мірі втратила свій вплив.

Якщо біхевіористи обмежувалися вивченням реакції організму на зовнішні а подразники, а представники шитальдпсихології, перші за все німецькі психологи Макс Вертиймер (1889-1943) і Вольфганг Кеяер (1887-1967) головну увагу звертають на внутрішню психічну діяльність людини.

Німецьке слово Cestatt означає форму, організацію, вид, образ. В психології поняття “гештальт” застосовують в значенні “організаційного цілого”. Характерими ідеями гештальдпсихології є: ідея образу як цілісного утворення: ідея ізоморорізму, вказує на структурну схожість психічних і об’єктивних матеріальних процесів; ідея асимуляції і контрасту, використовувана при характеристиці сприйняття людини людиною.

Для розуміння міжособистісних відносин немале значення мають “зазначення В.Келера та так названий “інсайт” спонтанне “схоплення” відносин, осмислення їхнього характеру в цілому. Він пояснює цей психічний, протікаючий в багатьох випадках на рівні підсвідомості процес, як “раптове розуміння”.

На його думку цей процес виявляє органічність концепції спробою і помилок і достатньо точне сприйняття і осмислення людиною явищ зовнішнього світу і характеру його відносин із іншими людьми. Гештальтисти широко використовують метод моделювання, за допомогою якого вивчають процес утворення в свідомості людей того чи іншого цілісного образу.

Один з учнів Вертгеймера Куртом Лкевіним (1890-1947) була створена “теорія поля”, яка на його думку повинна пояснити відповідні моменти в відносинах людини і середовища, в якому здійснюються її життєдіяльність, а також в відносинах людей між собою. К.Левін вважав, що психологія має пояснити психологічні явища перш за все в категоріях “відносин”, а не ізольованих “речей”. На відміну від концепції гештальтпсихології в теорії Левіна аналізуються не тільки сприйняття і образи суб’єкта, але й його взаємовідносини з безпосереднім оточенням.

Поведінку розглядається як функцію середовища і особистості. “Індивід діє в повному середовищі. Одні його області притягують, інші відштовхують. Цю якісь об’єктів Левін назвав “валентністю”, яка може бути позитивною і негативною. При позитивній валентності всі сили направляються до цієї області, при негативній – від неї. Середовище заряджень “плюсами” і “мінусами”, направляючими “локомоції” особистості. Що стосується самої особистості, то вона представлена в концепції Левіра в виді “систем напруги”.

До заслуг К.Левіна відносять глибокі експериментальні досліди мотиваційної сторони поведінки людей. В той же час відмічають, що в його концепції мотивація розглядається ізольовано від інших сторін поведінки людини.

Суттєвий вплив на дослідження в області психології особистості, її поведінки і між особистісного спілкування зробив психоаналіз австрійського ученого Зігмунда Фрейда (1856-1939) і його послідовники.

Спираючись на наукові дані і аналіз особистого досліду лікаря – психіатра, Фрейд зробив висновок, що на поведінку людини роблять вплив не тільки його раціональні думки, але й ірраціональні прояви його психіки. Мова йде про різного роду психологічні імпульси і нахили направленні на задоволення інстинктів людини, перш за все інстинкту самозбереження і статевого інстинкту.

Фрейд стверджує, що виходящі з статевого інстинкту нахили людини під впливом моральних, релігійних та інших обмежень і заборон витісняють область неусвідомленого. Проте вони “дають про себе знати”, продовжують діяти без відома людини. Фрейд підкреслює “що витіснені потяги ніколи не перестають прагнути до повного задоволення”.

Звідси проблема “неусвідомлених спонук”, які визначеним образом діють на поведінку людей. Аналіз даних спонук і в цілому проблеми неусвідомленого відкриває багато для розуміння поведінки людей, їх між особистісних відносин.

В своїй прваці “Я і воно” Фрейд пише, що поділ психіки на свідоме і несвідоме являється основною передумовою психоаналізу”, що поняття “несвідомого” ним взято з вчення про витіснення а витіснення він розглядав як “типовий приклад неусвідомленого”. Далі він наступним образом характеризує взаємодію основних елементів психіки людини – підсвідомого “Я”, “Над-я”, і невідомого “Воно”.

Особистість “Індивідум, пише Фрейд, показується нам як непізнане і неусвідомлене. Воно, на поверхні якого знаходиться “Я” “Я” намагається сприяти впливу зовнішнього світу на Воно і намагається замінити “принцип задоволення, який нероздільно панує в “Воно”, принципом реальності”. “Я уособлює те, що можна назвати розумом і розсудливістю, в протилежному до “Воно”. “ Над – я” – це “інстанція в Я” яку можна назвати “Я – ідеалом”.

По Фрейду, враження дитинства, отримані преш все в сім’ї, робить вирішальний вплив на формування характеру людини, його психологічного складу і визначають його поведінку наступні роки. “В подальшому ході розвинута роль батька переходить до вчителів і авторитетів. Їхні заповіді і заборони зберігають свою силу в Я-ідеалі, здійснюють в якості совісті моральну цензуру. Незгода між вимаганнями совісті і діями Я відчувається як почуття провини соціальні почуття спочивають на ідентифікації з іншими людьми на основі однакового я-ідеалу.

Таким чином “Над –Я” чи “Я-ідеал” обумовлює появу моральної свідомості, служить джерелам моральних і релігійних почуттів, контрольованим і покараним агентам”. Під його впливом особистість входить в соціальне середовище, пристосовується до змісту існуючих міжоособистісних відносин.

Велике значення для розуміння мотивів поведінки людини її внутрішніх спонук має вчення Фрейда про способи психічного захисту, які звільняють людину від надмірних різних обставин: До таких способів відносяться витіснення в область неусвідомленого неприйнятої інформації, чи її заперечення, раціоналізація як надходження прийнятого пояснення своїм діям, ідентифікацій, тобто не усвідомлення перенесення на себе бажаних якостей властивих іншій людині і т.д.

Наслідки З.Фрейда, преш за все А.Адлер, К.Юнг, К.Хорні, Е.Фромм, В.Райх, Г.Маркізе і деякі інші обґрунтували вплив на формування і поведінку людини не тільки психоорізіологічних, але й соціальних.

Так,А. Адлр (1870-1937) досліджував несвідоме прагнення до влади, як основну спонуку людей, яка проявляється в їхніх міжоосбистісних відносинах, в сім’ї, в різного типу соціальних об’єднань і т.д. Карл Юнг (1875-1961) розвивав концепцію про “колективне несвідоме” яке діє на відносини соціальних груп.

Карен Харін (1885-1952) намагався обґрунтувати вплив на поведінку людини, її соціальних зв’язків і відносин, а також матеріальної і духовної культури.

Е.Фромм (1900-1980) розкриває вплив соціокультурних факторів на життєдіяльність людей, показав суперечливу роль в цьому таких соціальних явищ, як незалежність, власність, мораль.

Відомі психологи В.Рейх (1897-1957) і Г.Маркізе (1898-1979) звертали увагу на проявлення мазохізму і сааїзму в відносинах між людьми: мазохізм проявляється “в доставленні насолоди під коренем різного роду авторитетам, а садизм – в прагненні перетворити людину в “безпомічний об’єкт масної волі, стати її тираном, її богом, поступати з нею так, як захочеться”.

В своїй праці “Ерос і цивілізація: філософське дослідження про Фрейде” Г.Маркізе розвиває ідеї про вину культури за страждання людей, подавлення їхнього прагнення до щастя і до насолоди життям.

Він пише про необхідність створення не репресивної цивілізації, в умовах яких діяльність і поведінка, людей будуть керуватися “життєвою енергією любові”. Самі потреби і потяги людей, як першоосновні потоки їх соціальної активності, перетерплять існування зміни, стануть більш шляхетними. В цьому плані Маркузе говорить про революцію потреб, і результаті якої почне розвиватися нова культура. Її він називав контркультурою, яка основана на принципах гуманізму, яка служить на добробут людей.

Цей напрямок отримав назву гуманістична психологія.

В соціальній психології існує ще й такий напрямок як інтеракціонізм. Його положення викладені в концепції символічного інтереакціоназіму Т.Мід, А.Роуз, Г.Шибутані та ін.)., а також в теоріях ролей (Т.Сорбіт, Р.Лінтон, Р.Лінтон, Е.Гоформан) і референтних груп (Р.Мертон, Б.Хоймен, Г.Ньютон, М.Шериф).

Символічний інтеракціонізм приймає за вихідні акти між людьми відповідні символи, в якості яких можуть виступати вербальні (словесні) і невербальні засоби спілкування. Втому числі міміка, візуальні контакти, інтонації голосу, жести.

Інші представники інтеракціонізма зводять мфіжособистісне спілкування людей до реалізації їхніх соціальних ролей. Цим на їхню думку визначається зміст і напрямок спілкування соціальних суб’єктів.

Теорія референтних груп обґрунтовує орієнтацію людини на різного роду “групи облич, думка яких для нього має значення”. Така орієнтація в багатьох випадках виявляє характер її поведінки та діяльності.

Сучасні зарубіжні і вітчизняні автори досліджують проблеми психології і етики ділового спілкування спираються на досягнення сучасної загальної і соціальної психології. Вирішуючи свої задачі вони обдумують відповідні положення бихевіризму і психоаналізму, шинтальдпсихології і теорії інтерактціонізму.

3.1.Особливості загального і ділового спілкування

Людське спілкування завжди лежало в основі соціально буття, проте прямим об’єктом психологічного і соціального аналізу воно стало тільки в ХХ ст..В психології спілкування визначається як взаємодія двох чи більше людей, що складається в обміні інформації пізнавального чи емоційно-оцінювального характеру.

Найбільш проста модель спілкування може бути представлена наступним чином:

С1 С2

Значним, що в якості суб’єктів спілкування може виступати як і індивід так і група. Якщо розглянути по якій причині і для чого спілкуються люди, і виділити всі можливі функціональні ситуації, то виявляється, що таких ситуацій може бути 4:

* мета спілкування – поза взаємодією суб’єктів;
* мета спілкування – в ньому самому;
* мета спілкування – прилучення партнера до досвіду і цінностям ініціатора спілкування;
* мета спілкування – прилучення самого ініціатора до цінностей партнера.

Нас цікавить тільки перший вид спілкування – ділове спілкування, тобто спілкування, яке має ціль поза собою і служить способом організації і оптималізації того чи іншого виду предметної діяльності виробничої, наукової, комерційної і т.д.

Будь-яка спільна діяльність передбачає спілкування і взаємодію учасників, як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

В діловому спілкуванні предметом спілкування є справа:

Справа

С1  С2

Виробнича взаємодія може і не бути по своїй суті спілкуванням в тому випадку, коли другий суб’єкт виступає в якості об’єкта. Наприклад, при твердому авторитарному стилі керівництва відносини керівника і підданого виступають в основному як відносини суб’єкта до об’єкта.

В цьому випадку формою відносин є дисципліна – принцип суворого регулювання ієрархічного зіставляння керівника і підданого. Зрозуміло, що підданий позбавлений свободи дій, що право прийняти рішення надається керівникові і тому зв’язок між ними асиметричний, монологічний, а не діалогічний.

Особливості ділового спілкування заключається в тому що:

* партнер в діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, який має значення для суб’єкта;
* людей, які спілкуються мі собою відрізняє добре взаєморозуміння в питаннях справи;
* основна задача ділового спілкування – продуктивне співробітництво.

Про граматичний Дж. Рокфеллер добре розумів значення для ділової діяльності спілкування. Він говорив: “вміння спілкуватися з людьми – такий же товар, що купується за гроші, як цукор чи кава. І я готовий платити за це уміння більше, ніж за будь-який інший товар в цьому світі”.

Але, що означає вміти спілкуватися?

Це означає уміти розбиратися в людях і на цій основі будувати свої взаємовідносини з ними, що передбачає знання психології спілкування.

В процесі спілкування люди сприймають один одного, обмінюються інформацією і взаємодіють.

3.2.Сприймання і розуміння в процесі спілкування

Проблема сприйняття досить добре розроблена в соціальній психології. Термін “Соціальна перцепція, тобто соціальне сприйняття вперше введено американським психологом Дж.Брудером (1915 р.) Назвавши сприйняття “соціальним” він звернув увагу на те, що не дивлячись на всі індивідуальні відмінності існують спільні соціально-психологічні механізми сприйняття. Брунер провів серію експериментів по вивченні сприйняття і показав, що сприйняття як предметів, так і інших людей залежить не тільки від індивідуально особистих але і соціокультурних факторів. Соціальна значимість чи незначимість об’єкта може сприйматися неадекватно. Так, наприклад, діти з бідних сімей сприймають розміри копійок більші за їх реальні розміри, а діти з багатих сімей – навпаки менші.

Спілкування визначається тим враженням про партнера, яке складається під час сприйняття. Під сприйняттям в соціальній психології розуміється цілісний образ іншої людини сформований на сонові оцінки зовнішнього вигляду і поведінки.

В діловому спілкуванні приводиться взаємодіяти з людьми, яких бачиш вперше, і з давно знайомими людьми.

Психологічні дослідження показали, що в основі сприйняття незнайомих людей і людей. З якими є досвід спілкування лежать рівні психологічні механізми. В першому випадку сприйняття здійснюється на основі психологічних механізмів між групового спілкування, в другому – механізмів міжоособистісного спілкування.

До психологічних механізмів сприйняття в міжгруповому спілкуванні відносять процес соціальної стерео типізації, суть якої полягає в тому, що образ іншої людини будується на базі тих чи інших типових схем.

Під соціальним стереотипом розуміють стійке поняття про будь-яке явище чи людей, які відносяться до певної соціальної групи.

Різні соціальні групи, взаємодіючи між собою, виробляють певні соціальні стереотипи. Найбільш відомі етнічні чи національні стереотипи. Наприклад, стереотипні уявлення про ввічливість анґлічан, легковажність французів чи про загадковість слов’янської душі.

Формування образу іншої людини також здійснюється шляхом стерео типізації. Питання про те, настільки точне є перше враження є досить складним.

З одного боку, майже кожна доросла людина, яка має досвід спілкування здатна по зовнішності партнера, його одягу, манері говорити і поведінці достатньо точно визначити його соціально-психологічні характеристики: психологічні риси, вік, соціальний статус.

В інших ситуаціях завжди існує деякий відсоток помилок. І чим менш нейтральні відносини, чим більше люди зацікавлені один одним, тим більша можливість помилок.

Це пояснюється тим, що перед людиною ніколи не стоїть задача просто “сприйняти” іншу. Образ партнера, що складається при знайомстві – це регулятор подальшої поведінки, він необхідний для того, що б правильно і ефективно в даній ситуації побудувати спілкування. Наше спілкування будується різним образом в “залежності” від партнера спілкування. Для кожної категорії партнерів є різні “техніки” спілкування, вибір яких визначається характеристиками партнера.

Люди, які вступають в спілкування. Різні: вони відмінні за своїм соціальним статусом, життєвим досвідом, інтелектуальним потенціалом. При нерівності партнерів часто застосовується схема сприйняття, яка приводить до помилок нерівності. В психології ці помилки отримали назву фактору переважання.

Схема сприйняття така. При зустрічі з людиною, яка перевищує нас по якомусь важливому параметрі, ми оцінюєм її більш позитивно, ніж коли б вона була з нами на рівні. Якщо ж ми маємо справу з людиною, яку ми в дечому перевищуємо, то недооцінюємо її. Ця схема сприйняття починає працювати не при всякому, а тільки важливому для нас нерівенстві.

Для визначення парам6нтру нерівності є два основних джерела інформації:

* одяг людини, його зовнішнє оформлення разом з такими атрибутами, як зачіска, окуляри, нагороди, коштовності, а в окремих випадках такий “одяг” як машина, оформлення кабінету і т.д.;
* манера поведінки людини (як сидить, ходить, розмовляє, куди дивиться і т.д.).

Інформація про переваги звичайно “закладається” в одяг і стиль поведінки. В них завжди є елементи, що свідчать про належність людини до тієї чи іншої соціальної групи чи її спрямованість на котрусь групу. Розуміння свого місця в групі в тій чи іншій ієрархії, а також положення інших людей багато в чому визначає спілкування і взаємодію. Тому виділення переваг будь-якими зовнішніми засобами завжди суттєво.

Дія фактору привабливості при сприйнятті людини заключається в тому, що під його впливом якісь якості людини переоцінюються чи недооцінюються іншими. Помилка в тому, що якщо людина нам подобається зовнішньо, то одночасно ми схильні рахувати її більш розумною, добро і т.д.

Наприклад, в експерименті вчителям були запропоновані для оцінки особисті справи учнів і треба було визначити рівень інтелекту, відносини з ровесниками. Секрет експерименту полягав в тому, що для оцінки давалося одна і та ж справа, але з різними фотографіями – красивих і негарних дітей. Красиві діти отримали більш високі результати своїх можливостей.

Отже, чим привабливіша зовнішньо для нас людина тим вона здається нам краща і в інших відношенням; якщо вона нерпи вадлива, то інші якості недооцінюються. В сприйнятті партнера важливу роль відіграє фактор ставлення до нас.

Він діє таким чином, що люди, які добре до нас відносяться оцінюються вище тих, що відносяться до нас погано. Знаком відносин до нас, що запускає відповідну схему сприйняття є все, що свідчить про погодження чи непогодження партнера з нами.

Психолога з’ясували думки досліджуваних з ряду питань, ознайомили їх з думками по тих самих питаннях інших людей і попросили оцінити їх ці думки. Виявилось, чим ближча чужа думка до власної тим вища оцінка людини, яка висловила дану думку. Впевненість в припущені “спорідненні душ” була настільки великою, що суперечностей з позицією привабливого обличчя дослідуванні просто не помічали. Важливо, щоб в усьому була згода, тоді включається схема сприйняття по фактору ставлення до нас.

Задачею першого враження є швидка орієнтація в ситуації. Для людей, як соціальних істот головне – визначення питання про групову приналежність партнера. Тому можна сказати, що перше враження майже завжди правильне. Помилка полягає в тому, що стерео типізація викликає певну оцінку і невідомих ще властивостей і якостей, що може привести до неадекватного спілкування пізніше.

В постійному спілкуванні стає важливим більш глибоке і об’єктивне розуміння партнера – його актуального емоційного стану, намірів, його відносин до нас. Тут сприйняття і розуміння партнера проходить по іншій основі.

Психологічними механізмами сприйняття і розуміння при між особистісному спілкуванні є ідентифікація, емпатія і рефлексія.

Найбільш простий спосіб розуміння іншої людини забезпечується ідентифікацією – уподібнення себе з нею. При ідентифікації людина ставить себе на місце іншої і визначає, якби вона діяла в подібних ситуаціях.

Методика Д.Карнегі (1888-1955) викладена в книзі “Як робити вплив на людей”, основана на механізмі ідентифікації”.

Дуже близька до ідентифікації є апатія, тобто розуміння на рівні почуттів, прагнення емоційно підтримати іншу людину. Ситуація іншої людини не стільки продумується, скільки відчувається.

Основоположник гуманістичної психології К.Рожерс (1902-1987) визначає емфатичне розуміння “як вміння ввійти всередину особистого світу значень іншої людини”.

З точки зору характеристики спілкування як ідентифікація так і емпатія, потребують вирішення ще одного питання: як буде партнер по спілкуванні розуміти мене.

Процес взаєморозуміння обумовлений процесом рефлексії. В соціальній психології під рефлексією розуміють усвідомлення діючим індивідом того, як його сприймає партнер по спілкуванню.

Спілкування, як рефлексійний процес описаний ще в кінці ХІХ ст. Дж. Холмсом, який досліджував спілкування двох суб’єктів, показав, що в даній ситуації нараховується не двоє, а шість суб’єктів.

Він виділив ситуацію спілкування деяких умовних Джона і Генрі.

1. Джон, який він є сам по собі.
2. Джон, яким він сам себе бачить.
3. Джон, яким його бачить Генрі.

Пізніше Г.Нью ком і У.Кулі було ускладнено ситуацію:

1. Джон, яким йому уявляється його образ в свідомості Генрі.

Відповідно у Герні тоже чотири позиції.

3.3. Спілкування як комунікація.

Ділове спілкування – це перш за все комунікація, тобто обмін інформацією потрібною для учасників спілкування.

Комунікація повинна бути ефективною, має сприяти досягненню мети учасників спілкування. Що передбачає вияснення наступних питань:

які засоби комунікації і як правильно ними користуватися в процесі спілкування;

як подолати комунікативні бар’єри непорозуміння і зробити комінкацію успішною.

Всі засоби спілкування поділяються на дві великі групи: вербальні (словесні) і невербальні.

На перший погляд може здатися, що невербальні засоби не такі важливі, як словесні. Але це не так. А.Піз в своїй книзі “Язык телодвижений» наводить дані, отримані. А.Мейерабіаном, згідно яким прередача інформації здійснюється за рахунок вербальних засобів, тільки слів на 7%, звукових засобів, (враховуючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38%, а за рахунок невербальних засобів – на 55%.

До такого самого висновку прийшов і професор Бердвісал, який встановив, що словесне спілкування у розмірі займає менше 35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує своєрідний розподіл функцій: по словесному каналі передається чиста інформація, а по вербальному – відношення до партнера.

Невербальна поведінка людини нероздільно пов’язана з її психічними станами і служить засобами їх вираження. В процесі спілкування невербальна поведінка виступає об’єктом пояснення не сама по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості. На сонові невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психологічного змісту спілкування5 і спільної діяльності.

В соціально-психологічних дослідженнях розроблені різні класифікації невербальних засобів спілкування, до яких відносять всі рухи тіла, інтонаційні характеристики ти голосу, просторову організацію спілкування.

Розглянемо коротко основні невербальні засоби спілкування:

**Невербальні засоби спілкування**

Кінесика

Просодика і екстралінгвістика

Такесика

Проксемі-ка

Експресивно виразні рухи

Поза

Жест

Міміка

Походка

Візуальний контакт (погляд)

Направленість рухів

Довжина повз

Частота контакту

Інтонація

Гучність

Тембр

Пауза

Зітхання

Сміх

Плач

Кашель

Руко-стискання

Поцілунок

Похлопування

Орієнту-вання

Дистанція

Найбільш важливими невербальними засобами є кінетичні засоби – зорове сприйняття рухів іншої людини, яке виконує виразно-регулюючу функцію в спіл5уванні. До кінетики відносять виразні рухи, що проявляються в міміці, позі, погляді, поході.

Важливу роль в передачі інформації відводиться міміці – рухові м’язів обличчя, яку називають дзеркалом душі.

Головною характеристикою міміки є її цілісність і динамічність. Це означає, що в мімічному вираженні шести основних емоційних станів (гніву, радості, страху, страждання, подиву і відрази) всі рухи м’Язів місця так скоординовані, що добре видно зі схеми мімічних кодів емоційних станів розробленої В.А. Лабунською.

**Мімічні коди емоційних станів**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Частина е елементи лиця | Емоційні стани | | | | | |
| гнів | презирство | страждання | страх | подив | радість |
| Положення рота | Рот відкритий | Рот закритий | | Рот відкритий | | Рот звичайно закритий |
| Губи | Кутники губ опущені | | | Кутники губ припідняті | | |
| Форма очей | Очі відкриті або звужені | Очі звужені | | Очі широко відкриті | | Очі прищурені або відкриті |
| Яркість очей | Очі блищать | Очі тьмяні | | Блиск очей на виражений | | Очі блищать |
| Положення брів | Брови зсунуті до перенісся | | | Брови підняті вверх | | |
| Кутики брів | Зовнішні кутики брів підняті вверх | | | Внутрішні кутики брів підняті вверх | | |
| Чоло | Вертикальні складки на чолі і переніссі | | | Горизонтальні складки на чолі | | |
| Рухомість обличчя і його частин | Обличчя динамічне | | | Обличчя нерухоме | | Обличчя динамічне |

Дослідження психологів показали, що всі люди незалежно від національності і культури, в якій вони виросли, досить точно і узгоджено інтерпретують дані мімічні конфігурації як вираження відповідних емоцій.

З мімікою дуже тісно пов’язані погляд чи візуальний контакт, що складає виняткового важливу частину спілкування.

Американськими психологами Р.Екс лайном і Л.Вінтерсом було доведено, що погляд пов’язаний з процесом формування висловлювання і трудністю цього процесу. Коли людина тільки формує думку, вона найчастіше дивиться в сторон6у, коли думка повністю готова – на співрозмовника.

Візуальний контакт свідчить про роз положення до спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, ми маємо підстави вважати, що до нас чи до того, що ми говоримо і робимо відносяться погано.

За допомогою очей передаються самі точні сигнали про стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддаються свідомому контролю. При сталому освітленні зіниці можуть розширюватися чи звужуватися в залежності від настою. Якщо людина збуджена чи зацікавлена чимось або знаходиться в піднятому настрої, її зіниці розширяються в чотири раз від нормального стану. Навпаки, сердитий похмурий настрій змушує зіниці звузитись.

Хоча обличчя є джерелом інформації про психологічний стан людини, ново в багатьох випадках є менш інформаційне ніж тіло, тому що мімічні вирази обличчя свідомо контролюються краще, ніж рухи тіла. Тому при спілкуванні важливо знати, яку інформацію можна отримати, якщо перенести фокус спостереження з обличчя людини на його тіло і рухи оскільки жести. Пози стиль експресивної поведінки несуть велику кількість інформації.

Поза – це положення людського тіла, типові для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. Загальна кількість різноманітних положень які може прийнятим людське тіло близько 1000.

Одним з перших, хто вказав на роль людини, як однієї із невербальних засобів спілкування став психолог А.Рефрен. Пізніше дослідженнями проведеними В. Шюбцем, було виявлено, що головний суттєвий зміст пози полягає в розміщенні індивідом свого тіла по відношенню до співрозмовника.

Доведено, що “закриті” пози коли людина намагається закрити передню частину тіла і зайняти поменше місця в просторів; “наполеонівська” поза стоячи: руки, схрещені на грудях і сидячи: дві руки підпирають підборіддя і т. п.) сприймаються як пози недовір’я, незгоди, критики.

“Відкриті” пози стоячи: руки відкриті долонями вверх, сидячи: руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту.

Відомо, що коли людина зацікавлена в спілкуванні, вона буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилятися в його сторону, якщо ж не зацікавлена, то навпаки – орієнтуватися в сторону і відходити назад. Людина, бажаюча заявити про себе, буде стояти прямо, напружена, іноді впершись руками в бедра; людина якій не потрібно підкреслювати свій статус і положення буде розслабленою, спокійною, знаходитися в спокійній невимушеній позі.

Так само легко як і пози, може бути зрозумілим значення жестів, - різноманітних рухів руками і головою, зміст яких зрозумілий для спілкуючись сторін.

Про інформацію, яку несе жестикуляція відомо дуже багато. Перш за все важлива кількість жестикуляції, конкретний зміст відповідних жестів відмінний в різних культурах.

Проте всі культури мають спільні жести, серед яких можна виділити:

* комунікативні (жести привітання, прощання, привернення уваги, заборони, вдоволення, заперечення, запитання і т.д.);
* моральні, тобто виражаючі оцінки і відношення (жести одобрення і невдоволення. Довіри і недовіри, розгубленості і т.п.);
* описові жести, маючі суть тільки в контексті речового висловлення.

В процесі спілкування не треба забувати про конгруєнтність, співпадання жестів і висловлювань. Відмінність між жестами і суттю висловлювань є сигналом брехні.

І на кінець, ходьба людини, тобто стиль пересування, по якому досить легко можна розпізнати його емоційні стани. Так в дослідженнях психологів досліджувати з точністю впізнавали такі емоції, як гнів, страждання. Гордість, щастя. При чому виявилось, що сама тяжча ходьба при гніві, сама легка – при радості, в’яла, пригнічена – при стражданнях, найбільша довжина кроку при гордості.

На ступні види невербальних засобів спілкування пов’язані з голосом, характеристики якого складають образ людини, сприяючий розпізнанню його станів, виявленню психічної індивідуальності.

Характеристики голосу відносять до просодичних і екстралінгвістичних явищ.

Просодика – це спільна назва таких ритміко-інтонаційних сторін бесіди, як висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу.

Екстралінгвістична система – це включення в розмову пауз, а також різного роду психофізіологічних людських проявів: плачу, кашлю, сміху, зітхання. Просодичними і екстралінгвістичними засобами регулюється і потік бесіди, економляться мовні засоби спілкування, вони доповнюють, заміняють словесні висловлювання, виявляють емоційні стани.

Енепузізм, радість і недовіра звичайно передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м’яким і приглушеним голосом.

Швидкість розмови також відображають почуття: швидка бесіда – переживання і стривоженість; повільна бесіда свідчить про пригнічений настрій, горе, зарозумілість чи стомленість.

До такесичних засобів спілкування відносяться динамічні дотики в формі рукостискання, похлопування, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики біологічно необхідною формою стимуляції, а не тільки синтементальною дрібницею людського спілкування.

Використані людиною в спілкуванні динамічні дотики виявляються багатьма факторами. Серед них велике значення має статус партнерів, вік, стать, степінь їх знайомства.

Рукостистканн. Наприклад, ділиться на три типи: домінуюче (рука зверху, долоні розвернуті вниз), покірне (рука знизу, долоні розвернуті вверх) та рівноправне.

Такий такесичний елемент, як похлопування по плечу можливий при умові близьких відносин, рівенства соціального положення партнерів по спілкуванню.

Спілкування завжди просторово організовано. Одним з перших просторову структуру спілкування став вивчати американський антрополог Е.Холл, який ввів термін “проксеміка”, дослівний переклад якого означає “близькість”. До проксемічних характеристик відноситься орієнтація парнерів в момент спілкування і дистанція між ними. На проксемічні характеристики спілкування прямо впливають культурні і національні фактори. Е.Холл описав норми приближення партнерів по спілкуванні – дистанції. Ці норми визначені чотирма відстанями:

Інтимна відстань (від 0 до 45 см) – спілкування самих близьких людей;

Особиста (від 45 до 120 см) – спілкування з знайомими людьми;

Соціальна (від 120 до 400 см) – спілкування з чужими людьми;

Суспільна (від 400 до 750 см) – при виступів перед різними аудиторіями.

Порушення оптимальної дистанції спілкування сприймається негативно.

Орієнтація і кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, виражена в повороті тіла і носка ноги в напрямку партнера чи в сторону від нього, сигналізує про направлення думок.

Позиції спілкуючихся сторін за столом виділяються характером спілкування:

В

А А

А

В

А В В

Якщо спілкування носить суперницький чи захисний характер, люди сідають навпроти; при звичайній дружній розмові – займають кутову позицію; при кооперативній поведінці – займають позицію ділової взаємодії з одної сторони столу; незалежна позиція визначається в розміщенні по діагоналі.

Слід відзначити, що невербальна поведінка особистості багатофункціональна:

Створює образ партнера по спілкуванню;

Виражає взаємовідносини партнерів по спілкуванню, формує ці відносини;

Постає індикатором актуальних психічних станів особистості;

Виступає в ролі уточнення. Зміна розуміння вербального повідомлення, підсилює емоційну насиченість сказаного;

Виступає в якості показника статусно-рольових відносин.

Вербальні засоби спілкування. Як би не були важливі почуття емоції, відносини людей, та ділове спілкування передбачає не стільки передачу емоційних станів, скільки передачу інформації.

Зміст інформації передаються за допомог. Мови, тобто приймає вербальну чи словесну форму. При цьому суть частини інформації перекручується, а частина втрачається.

При передачі інформації потрібно ідею, що виникла спочатку словесно оформити в внутрішній мові, потім пе6ревести із внутрішньої мовив зовнішню, тобто висловити. Це висловлення повинно бути почуте і зрозуміло.

Границя

уяви Активний

мовний фільтр Мовний бар’єр

словниковий

Задумано запас Фільтр уяви

100% і бажання Об’єм

запам’я-

отримала товування

словесну форму Висловлено

80% співрозмо-

никами почуто зрозуміло

70% 60% залишилось

в пам’яті 24%

На кожному етапі відбувається втрата інформації і ї перекручення.. Величина цих втрат визначається і загальною недосконалістю людської мови, неможливістю повно і точно втілити думки в словесну форму.

Процес обміну інформації може бути схематично поданий як система з зворотнім зв’язком і шумом. До того ж, обмін повідомленнями відбувається не “просто так, а заради досягнення цілей спілкування тому треба враховувати особисту мету, вкладену в повідомлення. В спілкуванні ми не просто передаємо інформацію, а інформуємо, обмінюємось знаннями про трудності вирішення ідеї, жаліємося. Тобто, успішна комунікація можлива тільки з урахуванням особистісного фону, на якому передається інформація.

Інформація накопичення досвідом

Відправник

Особа, яка виробила ідею

Повідомлення

Канал

Отримувач

Кодує

Вербальні чи невербальні символи

Відбирає

Мову, письмо, електронні засоби зв’язку

Передані повідомлення

Декодує і правильно чи неправильно розуміє

# ШУМ

Канал

Відповідь

в адресу відправника

Повідомлення

Відбирає

Кодує

Передані повідомлення

Виробник ідеї, декодує відповідь

В психології розроблені демонстраційні моделі, що полегшують розуміння процесу спілкування. Одна з таких моделей, запропонована модель фон Тутон враховує як зміст повідомлення, так і його особистісну суть.

Відправник Суть справи Отримувач

інформації інформації

Саморозкриття Заклик

Відношення

Обмін інформацією

Повідомлення

Ефективною комунікація буде тоді, коли отримувач повідомлення правильно розшифрує всі його чотири сторони. Якщо ж отримувач не взмозі розшифрувати всі сторони повідомлення чи реагує не на ту його сторону, то виникає нерозуміння.

Класичний приклад з безсмертної комедії Гоголя “Ревізор”.

# Суть справи

Саморозкриття Заклик

Відношення

Я зібрав вас, панове, щоб повідомити неприємну звістку, до нас їде ревізор.

Суть діла зрозуміла: їде ревізор. Що ще хотів сказати городничий? Яке його відношення до чиновників?

Очевидно:

* Знаю я вас
* Тримайтесь

Відношення передаються невербальними засобами: мімікою, жестами, інтонацією. Більшість конфліктів виникає при неправильному розшифруванні відношення. Часто сприймають не суть справи, а відношення і реагують саме на нього.

На стороні саморозкриття можна запропонувати наступне:

* Мені страшно!
* Я почуваю себе невпевнено
* Я вийшов із звичної колії
* Я здивований

Четверта сторона повідомлення містить заклик чи звертання. Відправник інформації своїм посланням хоче чогось добитися. В нашому випадку може виглядати так:

* Допоможіть в цій неприємній ситуації
* Не здавайте мене
* Давайте рятуватись разом!

Максимальне наближення між передаючим і сприймаючим інформацію можливе тоді, коли задається достатня кількість питань, коли відправнику інформації повертається посланий ним “м’яч” і може дізнатися, що отримувач інформації її дійсно сприйняв. Необхідні зворотні зв’язки: “Якщо я вас правильно зрозумів, то ...” , “Ви маєте на увазі, що ...” і т.д. Такими фразами сигналізують, що стараються зрозуміти співрозмовника і дають йому можливість ще ясніше і чіткіше сформувати свої думки.

Якщо перейти від загальних теоретичних моделей передачі і прийому інформації до практики, то для ділового спілкування це перш за все вміння говорити і вміння слухати.

Умінню говорити, чи ораторському мистецтву вчили в античності. Воно передбачає вміння доступним для співрозмовника мовою, орієнтуватися в спілкуванні на реакцію співрозмовника.

Розмова в діловому спілкуванні направлена на те, щоб переконати співрозмовника в своїй точці зору і схиляти до співробітництва.

Переконання виявляється наступним:

психологічними факторами, атмосферою розмови, яка може бути сприятливою і несприятливою, доброзичливою чи недоброзичливою.

Культура словесного спілкування включає в себе перш за все вільне володіння мовою.

Будь яка природна мова має складну структуру, складовими частинами якої є:

літературна мова; діалектна, професійна лексика, ненормативна лексика.

Мовна культура в діловому спілкуванні виражається в оцінці рівня мислення співрозмовника, його життєвого досвіду. При діловому спілкуванні треба використовувати прості, ясні і точні слова, грамотно формувати свої думки.

В книзі В. Зігерта та Л. Ланг “Керувати без конфліктів” виділяються типові помилки, пов’язані з орієнтацією на себе, які дозволяють донести свої думки до співрозмовника.

Якщо в спілкуванні ми орієнтуємся на себе, а не на співрозмовника, то ми:

* не організовуємо свої думки перед тим, як їх висловлюємо, а говоримо спонтанно, надіючись, точніше вимагаючи, щоби інші “встигали” за нами;
* через неуважність чи невпевненість не висловлюємо свої думки точно, тому набувають двозначності;
* говоримо досить довго, так що, слухач вкінці нашого висловлювання не пам’ятає початку;
* продовжуємо говорити, навіть не помічаючи реакції співрозмовника.

Висловлювання без орієнтації на співрозмовника називаються монологом. Сума втрати інформації при монологічному спілкуванні може досягати 50%, а в деяких випадках – і 80% від об’єму вихідної інформації.

Найбільш ефективною формою спілкування є діалог, в основі якого лежить вміння задавати питання. В літературі по діловому спілкуванні виділені деякі типи питань, які допомагають отримати потрібну інформацію.

Найбільш ефективними для ведення діалогу відкриті питання типу:

Яка ваша думка? Яким чином? Скільки ще? Чому? Як? і т.п.

Інформаційне опитування відноситься до питань відкритого типу. Його слід будувати так, щоб викликати інформацію здатну зацікавити і згрупувати навколо себе різноманітні погляди.

Якщо питання розраховане на “так” чи “ні”, воно закриває діалог і його не можна рахувати інформаційним.

Закриті питання, на які буде відповідь “так” чи “ні” рекомендується не для отримання інформації, а для підтримання підтвердження згоди чи незгоди з висловленою позицією.

Для забезпечення цілісного діалогу, можна використовувати дзеркальне питання. Технічно воно складається з повторення, з питальною інтонацією частини ствердження, висловленого співрозмовником для того, щоб заставити побачити своє ствердження зі сторони.

Я ніколи не буду мати справи з ним!

Ніколи?

Зараз для цього у мене немає засобів!

Немає засобів?

Дзеркальні питання дозволяють не заперечуючи співрозмовника і не відкидаючи його стверджень, створювати в розмові моменти, які надають діалогу нову суть.

Успішність діалогового спілкування в багатьох випадках залежить не тільки від вміння говорити, але і уміння слухати співрозмовника.

Невміння вислухати – основна причина неефективного спілкування, яке приводить до непорозумінь, помилок і проблемам.

В літературі виділяють два види слухання: не рефлексне і рефлексне слухання.

Не рефлексивне слухання – це вміння уважно мовчати, не перебивати розповідь співрозмовника своїми зауваженнями. Цей вид слухання потрібний, коли співрозмовник проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, горить бажанням висловити свою точку зору, хоче обговорити наболівші питання. Відповіді при не рефлексному слуханні мають бути зведені до мінімум, типу “Так!”, “Нічого собі!”, “Продовжуйте!”, “Невже?”.

В діловому, як і в іншому спілкуванні, важливе поєднання не рефлексного і рефлексного слухання.

Рефлексне слухання представляє процес розшифрування суті повідомлення. З’ясувати реальне значення допомагають рефлексивні відповіді серед яких виділяють з’ясування, перефразування, відображення почуттів і резюмування.

З’ясування являє собою звернення до партнера за уточненнями за допомогою ключових фраз типу: “Я не зрозумів”, “Що ви маєте на увазі?”, “Давайте уточнемо це”, і т.п.

Перефразування – особисте формулювання повідомлення для перевірки його точності.

Ключові фрази “Як я Вас зрозумів...”, “Ви думаєте, що ...”, “На вашу думку ...”

При відображенні почуттів робиться акцент на відображенні слухачем емоційного стану мовця за допомогою фраз “Ви чимось розстроєні ?”, “Напевно, Ви відчуваєте?” і т.д.

При резюмуванні підсумовують основні ідеї почуття мовця, для чого використовують фрази: “Вашими основними ідеями як я зрозумів є ...”

В спілкуванні потрібно уникати типових помилок слухача, серед яких можна виділити наступні:

Перебивання співрозмовника під час спілкування. Більшість людей перебивають один одного несвідомо.

Керівники частіше перебивають підлеглих, а чоловіки жінок.

Поспішні висновки заставляють співрозмовника зайняти оборонну позицію, що зразу ж робить бар’єр успішного спілкування.

Поспішне заперечення часто виникає при незгоді з висловлюваннями співрозмовника. Звичайно людина не слухає, а в думках формулює заперечення і чекає нагоди висловитися.

Непотрібні поради звичайно дають люди, не здатні реально допомогти. Перш за все треба встановити, чого хоче співрозмовник: разом подумати чи получити конкретну допомогу.

Формування комунікативних навиків вимагає і часу і терпіння.

**3.4. Спілкування як взаємодія**

Аналіз спілкування як взаємодії являє значну складність. В спілкуванні відбувається постійна реакція на дії партнера. В одному випадку, наприклад, здається, що партнер підштовхує нас до чогось і ми чинимо опір, в другому – що наші дії однакові, в третьому – що партнер задіває наші інтереси, і ми залишаємо їх і т.д.

За словами стоять дії , і спілкуючись, ми постійно відповідаємо для себе на питання: “Що він робить?” і наша поведінка будується виходячи з отриманої відповіді.

Одним з можливих способів розуміння спілкування є сприйняття партнерів по спілкуванню. В будь-який розмові, бесіді, публічному спілкуванні, велике значення має відношення партнерів: хто в даній ситуації спілкування головний, а хто підлеглий.

Підхід до аналізу ситуації спілкування залежно від позицій, занятих партнерами, розвивається в руслі трансакційного аналізу, представленого іменами Є. Берна, Т. Харріса, Д. Джонджевіла.

Широко відома і найбільш застосована схема, розроблена Є. Берном, в якій основними поняттями є стани Я і трансакції, тобто одиниці спілкування.

Репертуар цих станів Є. Берн розбив на наступні категорії:

1. Стан Я, схожий з образом батьків.
2. Стан Я, направлений на об’єктивну оцінку реальності
3. Стан Я, діючий з моменту фіксації в ранньому дитинстві, що представляє собою архаїчні перетинки.

Неофіційно проявлення цих станів отримали назву Батько, Дорослий і Дитина. Стани Я – це нормальні психофізіологічні феномени. Кожний тип станів по-своєму життєво важливий людині.

Дитина – це джерело радості, інтуїції, творчості. Завдяки Батькові багато наших реакцій стали автоматичними, що помагає зберегти масу часу і енергії. Дорослий перероблює інформацію і враховує можливість ефективної взаємодії з навколишнім світом. Дорослий контролює дії Батька і Дитини і є посередником між ними.

Позиції партнерів в спілкуванні виявляються тими станами Я, які в даний момент спілкування вступають у взаємодію. Ця психологічна схема найшла застосування в розробці рекомендацій по психології і техніці ділового спілкування.

Так вони використовуються В. Зінгертом і Л. Лангом в їхній праці “Керівник без конфліктів”.

## Основні характеристики позицій Батька, Дорослого, Дитини

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Батько | Дорослий | Дитина |
| Характерні слова і висловів | Всі знають, що ...  Ти ніколи не мусиш... Я не розумію, як це допускають... і т.д. | Як? Що? Коли? Де? Чому? Можливо, Напевно | Я злюся на тебе! Відмінно! Добре! Огидливо! |
| Інтонація | Звинувачуючи, зневажливо, критично | Пов’язана з реальністю | Дуже емоційна |
| Стан | Гордовитий, дуже пристойний | Уважний, пошук інформації | Незграбний, подавлений, засмучений |
| Вираз обличчя | Нахмурений, незадоволений, неспокійний | Спокійний, максимум уваги | Засмучений, здивований |
| Пози | Руки на бедрах, руки складені на грудях | Нахил до співрозмовника і орієнтація на нього | Спонтанна рухливість (хода, стискання кулаків). |

Спілкування як взаємодію можна розглядати з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння.

Орієнтація на контроль передбачає прагнення контролювати, керувати ситуацією і поведінкою інших, яке, звичайно, поєднується з бажанням домінувати в взаємодії.

Орієнтація на розуміння включає в себе прагнення зрозуміти ситуацію і поведінку інших. Вона пов’язана з бажанням краще взаємодіяти і уникати конфліктів.

Аналіз взаємодії при виділенні цих двох орієнтацій дозволяє виявити деякі закономірності спілкування. Так “контролери” і “розуміючі” дотримуються зовсім різних стратегій в спілкуванні.

Стратегія “контролера” – прагнення заставити партнера прийняти свій план взаємодії, нав’язати своє розуміння ситуації і досить часто вони дійсно досягають контролю над взаємодією.

Стратегія “розуміючого” – адаптація до партнера. Доведено, що різні орієнтації пов’язані з різним розподілом позицій в спілкуванні. Так, “контролери” завжди прагнуть до нерівної взаємодії з підданими і до домінуючих позицій “вертикальної взаємодії”.

Орієнтація на розуміння більше пов’язане з горизонтальною взаємодією.

Оскільки будь-яке спілкування здійснюється з приводу того чи іншого предмету, то характер взаємодії виділяється відкритістю чи закритістю предметної позиції.

Відкритість спілкування – це відкритість предметної позиції в суті вміння висловлювати свою точку зору на предмет і готовність врахувати позиції інших.

Закритість спілкування означає нездатність чи небажання відкривати свої позиції.

Крім відкритого і закритого спілкуванні в чистих видах існують ще і змішані типи.

* одна з сторін намагається вияснити позицію іншої, в той же час не розкриваючи своєї. В крайньому варіанті це виглядає так “Питання задаю Я”.
* спілкування, при якому один із співрозмовників відкриває партнеру всі свої “зобов’язання” розраховуючи на допомогу, не цікавлячись намірами іншого.

Ці два види взаємодії асиметричні, оскільки спілкування здійснюється з нерівноправних позицій партнерів.

При виборі позицій в спілкуванні слід врахувати всі обставини, степінь довіри до партнера, можливі наслідки відкритості спілкування. І разом з тим, як показали соціально-психологічні дослідження, максимальна ефективність ділового спілкування досягається при відкритому характері.

Процес спілкування завжди можна розглядати як локальний акт: розмова з певним співрозмовником, обговорення конкретних питань групою людей і т.д.

В розгорнутому вигляді в спілкуванні можна виділити такі етапи:

1. встановлення контакту;
2. орієнтація в ситуації;
3. обговорення питання, проблеми;
4. прийняття рішення;
5. вихід з контакту.

Будь-яке спілкування починається з контакту.

Досить часто неуспішне ділове спілкування визначене з самого початку: невдалий контакт, а точніше його відсутність, веде до подальшого ланцюжка неправильних дій.

Завдання контактної фази – спонукати співрозмовника до спілкування і створити максимальне поле можливостей для подальшого ділового обговорення і прийняття рішень.

На думку психологів, існують захисні психологічні механізми, які заважають нам зразу прийняти іншу людину, впустити в свою особисту зону. Комунікативна фаза повинна проломити кордони цієї зони.

При встановлені контакту потрібно перш за все продемонструвати доброзичливість і відкритість для спілкування. Це можна досягти м’якою усмішкою, якщо вона доречна, невеличким нахилом голови в бік співрозмовника, виразом очей. Не треба спішити з привітанням, щоб воно не перешкодило початку контакту. Після привітання треба зробити паузу. Вона потрібна, щоб дати можливість людині відповісти, ввійти в спілкування. Досить часто цю паузу не витримують, не дають іншій людині відповісти і слідом за привітанням звалюють усю приготовану інформацію. Особливо помітна ця помилка в телефонних розмовах.

Не слід вступати в контакт, коли співрозмовник зайнятий якимись справами, звертатися до співрозмовника зі слів “Я”, “Мені”, краще почати розмову словами “Ви”, “Ти” (“Вам не здається”, “Ти не міг би ... і т.п.”). ще на контактній фазі необхідно визначити емоційний стан партнера і в залежності від цього стану і своєї мети, або самому перейти в той стан, або поступово і ненав’язливо помогти партнеру вийти з небажаного для вас стану.

Етап орієнтації помагає виявити стратегію і тактику ділового спілкування, розвити інтерес до нього і утягнути партнера в коло спільних інтересів.

На цьому етапі треба зразу ж вияснити, яким по тривалості буде розмова і в залежності від цього будувати свою тактику.

Основні завдання етапу орієнтації:

* викликати інтерес співрозмовника до майбутньої розмови і залучити його в обговорення;
* виявити самооцінку співрозмовника і зорієнтуватися в розподілі ролей
* почати вирішення основою завдання спілкування.

Залучити співрозмовника в активне обдумання питання, коли в нього може не бути особливого бажання, створити невимушену атмосферу спілкування – це свого роду мистецтво. На цьому етапі досить важливо є корегувати його. Якщо у співрозмовника поганий настрій, бажано, підвищити його емоційний тонус. Самий ефективний прийом – присвоїти співрозмовнику бажану якість: “Знаючи вашу старанність ...”, “Ви такий наполегливий ...”. Не менш ефективна похвала в адрес співрозмовника, нагадування про приємні події, повідомлення цікавої інформації.

Для створення невимушеної атмосфери спілкування можна включити людину в виконання фізичних дій: “Допоможіть, будь-ласка”, “Як добре, що Ви поруч” і після всього тепло подякувати за все.

Виявити самооцінку партнера необхідно для того, щоб в подальшому підвищити чи понизити її до бажаного рівня.

Правильний розподіл ролей по принципу домінування – підпорядкування також необхідний для забезпечення успішного ділового спілкування. В соціальній психології виділяють три види розподілу ролей: “пристосування зверху”, “пристосування знизу”, “пристосування на рівних”. Практично ця градація використання так названої домінантна техніки самопрезентації, а степінь домінантності – техніки: пози, погляд, темпу розмови.

Випрямлена поза з підборіддям, паралельним до землі, з твердим неморгаючим поглядом, повільна бесіда з витриманими паузами, нав’язування співрозмовнику певної дистанції служать відмінними признаками класичної техніки домінування – “пристосування зверху”. Протилежні ознаки – знижена поза, постійний рух очей знизу вверх, швидкий темп бесіди, надавання ініціативи партнеру – “пристосування знизу”. Партнерська взаємодія – синхронізація темпу мови, зрівняння її гучності, встановлення системного малюнку обміну поглядами “пристосування на рівних”.

Для етапу обговорення проблеми і прийняття рішень з соціально-психологічної точки зору характерний ефект контрасту і ефект асиміляції.

Дія ефекту контрасту заключається в тому, що вказуючи на відмінність нашої точки зору на можливу спільну діяльність від точки зору партнера, ми психологічно відділяємось від нього; підкреслюючись схожість позицій, ми зближуємось з партнерами, в чому проявляється дія ефекту асиміляції.

Для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслити єдність позицій.

При розбіжностях обов’язкове правило успішного обговорення – контрастні фрази мають бути неособистими, в протилежному випадку вони робляться незворотними і спілкування закінчується невдачею.

На фазі обговорення і прийняття рішень дуже важлива направленість на партнера, включення його в обговорення, тому в повній мірі повинні бути проявлені вміння слухати і вміння переконувати.

Переконання має складну структуру: воно включає в себе знання, емоції, вольові компоненти. Якщо хочете переконати людину, спочатку треба її зрозуміти, щоби вияснити причини незгод, привернути до спільного обговорення, щоб вирішення було спільним. Найбільш повні особливості методів обговорення і аргументації розглянуті в книзі П. Міцича “Як проводити ділові розмови”.

В психології добре вивчена роль першого враження, яке ми робимо на співрозмовника чи групу людей. Але і роль останнього враження не менш важлива. Воно впливає на той образ, який залишається в пам’яті партнера і на майбутні ділові відносини. Тому одна з основних заповідей виходу з контакту – привітність.

# Правила етикету

Правила етикету, які проявляються в конкретних формах поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально – етичної і естетичної. Перша сторона виражає моральні норми; запобігливої турботи, поваги, захисту і т.д. Друга сторона – естетична – свідчить про красу, витонченість форм поведінки. Ось деякі поради і рекомендації.

Наприклад , для привітання користуйтесь не тільки словесним засобом “Добрий день!”, “Привіт”, але і невербальними текстами: поклоном, кивком, змахом руки і т.п. Можна байдуже сказати “Добрий день” кивнути головою і пройти повз. Але краще вчинити інакше, наприклад, “Доброго дня Іване Олексійовичу” і тепло посміхнутись йому зупинившись на декілька секунд. Таке привітання підкреслить ваші хороші почуття до цієї людини, вона зрозуміє , що ви цінуєте її, та й звучання власного імені – приємна мелодія для будь – якої людини.

Звернення без імені це звернення формальне; до кого б то не було; підлеглого чи начальника, сусіда чи попутника в громадянському транспорті. Звернення по – імені , а ще краще – по імені та по-батькові – це звернення до особистості. Вимовляючи ім’я, по – батькові, ми підкреслюємо повагу до людської гідності, демонструємо прихильність. Таке звернення говорить про культуру людини. Звичайно, з подібними якостями люди не народжуються. Ці якості виховуються, а потім входять в звичку.

Але крім правил культурної поведінки існує ще й професіональний етикет. В житті завжди були і залишаються відносини, які забезпечують найвищу ефективність у виконанні професійних функцій.

В тім чи іншім колективі, групі працівників, співробітників, ділових людей складаються конкретні традиції, які з часом набирають силу моральних принципів і складають етикет даної групи , спільності.

Діловий етикет – це результат довгого відбору правил і форм найбільш доцільної поведінки, які б сприяли успіху в ділових відносинах. Не завжди легко довелось опанування цих правил, тому підприємець “від сохи“, нерідко не схвалює їх говорячи “Навіщо мені все це?”.

Можна дотримуватись і даного принципу, але якщо ви хочете встановити міцні ділові відносини з зарубіжними партнерами, то знання ділового етикету зарубіжних країн є обов’язковим.

Як і в давні часи, так і сьогодні, правило ділового етикету, культура поведінки допомагають зближенню економічних і фінансових інтересів торгових людей, бізнесменів.

Які ж правила поведінки треба знати підприємцю? Перш за все слід пам’ятати , що діловий етикет включає також дотримання правил культури поведінки , яка передбачає в першу чергу глибоку повагу особистості людини. Соціальна роль тієї чи іншої особи не повинна бути самоподавляючою і не повинна справляти гіпнотичного впливу на ділового партнера. Культурний підприємець буде з однаковою повагою відноситись і до міністра і до рядового технічного працівника міністерства, президента компанії, фірми, прибиральниці офісу, тобто всім показувати щиру повагу. Ця щира повага повинна стати складовою частиною натури бізнесмена. Йому потрібно навчитись вірити в порядність людей. Неможливо при першій зустрічі виявити навіть ознаку того, що ви уявляєте його як “темну конячку”, яка намагається вас обійти на прямій чи віражі, а простіше кажучи обдурити. в основі поведінки повинна лежати моральна оцінка: діловий партнер це хороша людина. Якщо, звичайно він своїми вчинками не довів протилежного.

**Правила вербального етикету.**

Культура поведінки в діловому спілкуванні неможлива без дотримання правил вербального (словесного) етикету, який зв’язаний з формами і манерами мови, словниковим запасом, тобто зі всім стилем мови, прийнятим в спілкуванні даного кругу ділових людей. Існують історично вироблені стереотипи словесного спілкування. Ними користувались раніше українські (польські) підприємці, а сьогодні їх використовують культурні українські і зарубіжні ділові люди. Це слова ”пані”, “панове”, “шановне товариство”.

В діловій розмові потрібно уміти дати відповідь на будь – яке запитання. Навіть на найпростіше, яке задають щоденно по декілька разів “Як справи?”, завжди потрібно пам’ятати про почуття міри. Нічого не відповісти неввічливо; буркнути “нормально” і пройти повз теж неввічливо, якщо не грубо; почати довго розповідати про справи – прославитись занудою. В таких випадках д.е. приписує відповідати приблизно наступне: ”Дякую , нормально”, “Дякую, поки скаржитись гріх”, в свою чергу поцікавитись: ”Надіюсь, що у вас все нормально?”. Такі відповіді нейтральні , вони заспокоюють всіх.

Але у чехів, словаків, поляків та югославів на запитання “Як справи?” д.е. не забороняє коротко розказати про труднощі, поскаржитись на дороговизну. Але говорять про це бадьоро, підкреслюючи, що ділова людина долає труднощі, адже їх немало в їх справі, але вона знає як з ними справитись, і гордиться цим. А без труднощів і клопотів живе тільки нероба.

У вербальному спілкуванні д.е. передбачає застосування різних психологічних прийомів. Один з них – “формула прогладжування “ Це словесні фрази типу “Удачі вам!”, “Бажаємо успіху”, відомі фрази “Великому кораблю велике плавання”, “Ні пуху – ні пера” і т.п. виголошені з різними відтінками. Широко використовуються такі мовні знаки як ”Самат”, “Нема проблем”, “Окей” і т.д.

Але слід уникати таких явно уїдливих побажань як “вашому теляті золотого вовка спіймати”.

В словесному етикеті ділових людей велике значення мають компліменти – приємні слова, які передають схвалення, позитивну оцінку діяльності в бізнесі, підкреслюють смак в одязі, зовнішності, збалансованість вчинків партнера, тобто оцінку розуму ділового партнера. Під час ділового спілкування завжди є місце для компліментів. Вони надихають вашого ділового партнера, надають йому впевненості, підбадьорюють.

Особливо важливо пам’ятати про комплімент, якщо ви маєте справу з новачками, до того ж зазнавши на перших порах невдачі.

Д.е. приписує беззаперечного дотримання при переговорах правил поведінки країн партнерів. Правила спілкування зв’язані з характером і стилем життя, націями і традиціями та звичаями. Які б не були традиції, правила поведінки – їх приходиться виконувати, якщо, звичайно ви хочете добитись успіху.

Д.е. вимагає особливої поведінки в спілкуванні з клієнтом. в кожному виді послуг, які надаються клієнтам є свої пріоритетні тонкощі в поведінці. Але завжди слід пам’ятати, що найголовнішими правилами поведінки є: клієнт найдорожчий і найбажаніший гість в вашому офісі (крамниці, підприємстві).

Важливе також дотримання правил відносно одягу і зовнішнього вигляду. Одяг повинен бути в гарному стані і чистим. Але костюм повинен відповідати до місця і часу. В день підійде світлий. Брюки і піджак можуть бути темними, сорочка обов’язково свіжою, випрасуваною, галстук не крикливим, черевики вичищеними. Елегантність ділового чоловіка визначають сорочка, галстук і черевики, а не кількість костюмів які він привіз з собою.

Необхідно пам’ятати, що в ділових відносинах дрібниць немає. Для бізнесу етикет важить дуже багато . Одяг, поведінка підприємця, менеджера – це його візитна картка. Про гостя починають складати уявлення відразу ж, збираючи про нього інформацію. Джерелами інформації служать поведінка бізнесмена в дорозі до місця ділової зустрічі, поведінка в готелі. Під час самої зустрічі.

Дотримання важливих правил поведінки з незнайомими людьми – ознака вашої респектабельності, вихованості, впевненості в собі. існує цілий ряд правил поведінки в різних видах транспорту: літаку, поїзді, автомобілі. Довга мандрівка настроює до неквапної бесіди. Потрібно уміти вести її перш за все, не слід зловживати увагою попутника, не намагатись якомога швидше заволодіти всіма сторонами бесіди4 бо це ознака поганого тону. Інша крайність – замкнутість, суворий вид, відлюдкуватість.

Правила розмови по телефону

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефона. Завдяки йому багаторазово підвищується оперативність рішень багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також здійснювати поїздки в інші установи, міста для вияснення обставин якоїсь справи. По телефону можна зробити дуже багато, а саме: провести переговори, дати розпорядження і т.н.

Дуже часто першим кроком до вкладання ділового договору є телефонна розмова.

Людство користується телефоном уже більше століття. Здавалось би часу більш ніж достатньо для того, щоб навчитися розумно користуватися цим технічним засобом.

Але нажаль вміння говорити по телефону не передається по спадковості. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен.

Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30%). Так стверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце займають телефонні розмови, які залежать від емоційного забарвлення. Лишня емоційність збільшує час телефонної розмови.

Відомо також, що при телефонній розмові спостерігається таке явище, як надто насичена розмова.

Вона може бути джерелом напруги між двома сторонами, тому потрібно дотримуватись певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричинять конфлікти.

Перші ознаки перенасиченості розмови:

* роздратованість
* образливість.

Тоді слід вийти з контакту з партнером, щоб зберегти ділові відносини. Крім того, ведучи довгі телефонні розмови, ви можете отримати репутацію зануди. Мистецтво ведення телефонної розмови полягає в тому, щоб коротко сказати все, що потрібно і отримати відповідь.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці “дрібниці” під час телефонної розмови. Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Потрібно пам’ятати, що швидке або заповільне проголошення слів затрудняє сприймання. Особливо слідкуйте за проголошенням чисел, імен, сіл, міст, прізвищ, які погано сприймаються на слух, їх потрібно говорити складами або навіть передавати по буквах.

Етикет ділової телефонної розмови має у своєму запасі цілий ряд реплік, наприклад:

Як ви мене чуєте?

Вибачте, дуже погано чути? І т.д.

Перед з тим, як подзвонити кому-небудь пам’ятайте, що тривалість телефонних дзвінків негативно впливає на нервову систему, непотрібні телефонні розмови порушують робочий ритм, мішають вирішенню важливих питань, вимагають глибокого аналізу.

Дзвінок на домашній телефон діловому партнеру, співробітнику для службової розмови може бути виправданий тільки серйозною причиною, кому ви б не дзвонили – начальнику чи підлеглому. Вихована людина не буде дзвонити після 22 год., якщо для цього немає вагомої причини або не отримано попередньої домовленості на цей дзвінок.

Як показують аналізи, в телефонній розмові 30-40% займають повторення слів, фраз, непотрібні паузи і лишні слова. Відповідно до телефонної розмови треба ретельно готуватися: заздалегідь підібрати усі матеріали, документи, мати під рукою потрібні номера телефонів, адреси організацій, календар, ручку, папір і т.д. перед тим, як набрати номер потрібно чітко і точно визначити ціль розмови і свою тактику. Складіть план бесіди, запишіть питання, які хочете вирішити або дані, які хочете отримати, продумайте у якому порядку ви запитуватимете співрозмовника. Чітко сформулюйте їх, першою фразою, старайтесь зацікавити співрозмовника. При обговоренні декількох питань, по черзі закінчуйте обговорення одного питання і переходьте до наступного. За допомогою таких фраз намагайтесь виділити одне питання від іншого. Наприклад: І так по цьому питанню ми заговорилися. Можу я вважати, що по цьому питанню ми досягли згоди? І т.д.

При підготовці до ділової бесіди по телефону, постарайтесь відповісти на наступні запитання:

1. Як голову ціль ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?
2. Чи могли б ви обійтися без цієї розмови?
3. Чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник?
4. Впевнені ви в благополучному проходженні розмови?
5. Які запитання ви маєте задати?
6. Які запитання вам задасть співрозмовник?
7. Який перехід переговорів задовольнить (або незадовільнить) вас, його?
8. Які прийоми впливу на співрозмовника ви можете використати під час розмови?
9. Як ви будете вести себе, якщо ваш співрозмовник:

* рішуче заперечить, перейде на підвищений тон?
* Не відреагує на ваші доведення (пропозиції)?
* Проявить недовіру до ваших слів, інформації?

Для підготовки до ділової розмови по телефону в особливості міжміської і міжнародної, краще підготувати спеціальний бланк у якому майбутню розмову записують з розрахунком прогнозуючих відповідей.

По закінченню ділової телефонної розмови потратьте 3-5 хвилин на аналіз змісту і стилю розмови. Проаналізуйте свої враження. Найдіть слабкі місця у розмові. Постарайтесь зрозуміти причину своїх помилок.

# Правила ділової переписки

(листування).

Другою важливою частиною ділового етикету є службова переписка.

Переписка – це коротка розмова, це і труд, часом нелегкий, і мистецтво. Правильно написана ділова переписка сприяє покращенню взаємозв’язків різних фірм, підвищенню кваліфікації, установленню різних зв’язків.

Одна з головних вимог до листа - він має бути не великий. Якщо ви хочете щоб ваш лист прочитали постарайтесь написати не більше півтора сторінки друкованого тексту, а ще краще – одну сторінку. Гарний лист, як і виступ має бути чітким і ясним. Це друга вимога до листа. В діловому листі старайтесь не вживати складних, незрозумілих слів і висловів. Це третє правило.

Лист має виражати індивідуальність автора, відділу чи компанії, де він працює. Із листа має бути ясно, що це за компанія, чим вона займається.

Існують схеми ділового листа або службової записки.

При діловому листуванні потрібно пам’ятати, що його успішність залежить від таких дрібниць, як конверт, бланк фірми, зміст листа. Не жалійте часу, якщо вам здається, що лист написаний ідеально, викладіть його відправку ще на деякий час, прочитайте його ще раз. Як правило знайдуться ще неточності. Виправте їх і аж потім відправляйте. Дуже важливо дотримуватися цього правила при відповідях на скарги клієнтів.

Спеціалісти із переписки ділять кореспонденцію на 6 видів:

* торгові договори;
* листи з подякою;
* привітання;
* вибачення;
* співчуття;
* вимоги і запити.

Ці види листів у свою чергу діляться на формальні і неформальні.

Службові записки також діляться на такі види:

* розпорядження по кадрових питаннях;
* подяки і привітання;
* нагадування, прохання.

## В неформальній діловій переписці часто використовуються скорочення, односкладні слова, вони створюють враження близького знайомства, взаємної симпатії.

Етикет і такт ділової людини проявляється на кожному кроці: під час розмови з підлеглими, співпрацівниками і т.д. Нажаль іноді люди які знаходяться на великій посаді зловживають формою звертання на “ти” до підлеглих котрі набагато старші від них за віком, але говорять “Ви” молодому начальнику, який стоїть на вищій посаді. Звертання на “ти” принижує людину.

Ділові бесіди і наради – треба старатися проводити протягом години-півтора години. Якщо нарада затягується – це означає, що вона погано підготовлена. Від цього може бути більше шкоди ніж користі. Якщо ви хочете вирішити серйозну проблему, то запросіть тих спеціалістів котрих вона безпосередньо стосується. Дайте їм висловитися по черзі. Першими нехай висловлять свої думки робочі, потім дайте слово головним спеціалістам. Не дозволяйте нікому перебивати розмову виступаючого.

Старайтесь проводити наради регулярно; в один і той самий день, в одному й тому самому кабінеті, залі. В іншому разі вам не вдасться всіх зібрати.

Перш ніж прийняти рішення про проведення наради дайте про себе такі відповіді на запитання: “Чи потрібна ця нарада?”, “Що ви хочете на ній вирішити?”, “Скільки чоловік і кого саме ви запросите на неї?”, “Скільки часу потрібно на обговорення питань?”.

Для наради свій виступ, бесіду готуйте самі. Спеціалісти зразу зрозуміють, ознайомлені ви з цією чи іншою проблемою чи ні. На закінчення наради висновки підведіть самі, наголосіть на кінцевому рішенні поставленими завданнями, конкретно оцініть поставлені на нараді пропозиції.

Розглянемо ще один із делікатних моментів у діяльності ділових людей – це службові романи.

Існує давня російська приказка, яку говорячи сучасною мовою можна сформувати так: Не заводьте романів з начальством, із співробітниками до тих пір поки один із вас не буде готовий поміняти місце роботи.

Але не потрібно забувати, що саме місце роботи дає неабиякий шанс добре взнати свого майбутнього супутника життя. Частіше за все, жінка, котра стала учасницею службового роману викликає осудження оточуючих. Про чоловіка з осудженням говорять набагато рідше. Сфера інтимних стосунків – діло настільки тонке, що лізти в нього з своїми порадами, а тим більше осуджувати не варто. Учасникам службового роману слід пам’ятати, що в деяких випадках може підірвати ваш авторитет або зруйнувати кар’єру.

Отже успіх підприємства тісно пов’язаний з етикетом і культурою поведінки.