

ЛЕКЦІЯ 2

СПЕЦИФІКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

(2 години)

ПЛАН

1. Структура процесу ділового спілкування.
2. Характеристика основних етапів становлення процесу ділового спілкування.
3. Основні функції та роль ділового спілкування у життєдіяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ділове спілкування: Підручник. – К., 1998. – 122 с.
2. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. – К.: Вид. дім "KM Academia", 1997. – 191 с.
3. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Либідь, 1999. – 280 с.
4. Корнєв М. Н. Соціальна психологія. – К.: Б.в., 1995. – 303 с.
5. Мікелі, Дена. Як досягти успіху у спілкуванні. – К., 2000. – 96 с.
6. Омаров А. М. Управление: искусство общения. – М., 1993. – 237 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: У двох книгах: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Либідь, 2004. – Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 573 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. – К.: Академвидав, 2003. – 446 с.
9. Сорокина Е. Деловая беседа как форма делового общения // Справочник кадровика. – 2004. – № 7. – С. 83–86.

1. Структура процесу ділового спілкування

Ділове спілкування є специфічною формою активності учасників управлінського процесу, передбачає встановлення прямих і опосередкованих контактів між тими, хто вступає у ділові відносини, забезпечує реагування і вплив на дії та інформацію інших осіб, взаємне сприймання. Для процесу ділового спілкування потрібні як мінімум дві особи – відправник і одержувач інформації. Йдеться про діалогічний тип відносин, який можна вважати універсальною умовою буття людини, формою становлення, розкриття та вираження її сутності. Ще російський літаратурознавець, теоретик мистецтва Михайло Бахтін (1895 – 1975) наголошував, що діалогічні відносини проходять крізь мислення і всі людські відносини, що тільки у спілкуванні, у взаємодії розкривається людина в людині як для інших, так і для самої себе. Тому один голос нічого не завершує і нічого не вирішує, два голоси – мінімум для буття. Будь-який діалог є складною взаємодією рівноправних індивідуальних учасників, які відкриті до сприйняття, розуміння й переживання почуттів, думок і діяльності інших людей.

Ділові відносини між людьми поділяють на:

– діалогічні (один партнер сприймає цілісний образ іншого як бажаного партнера взаємодії на основі визнання його належності до певної спільноти, до якої він зараховує і себе);

- антидіалогічні (один або обидва партнери взаємодії сприймають один одного як об'єкт, принципово заперечуючи при цьому будь-яку спільність між ними);
- індиферентні (відсутність у партнерів будь-якої зацікавленості до взаємодії. За сприятливих обставин при таких відносинах можливий формальний контакт).

Структура спілкування, зокрема й управлінського, містить інтерактивну, перцептивну й комунікативну складові:

1. Інтерактивна (взаємодія) складова ділового спілкування. Передбачає обмін не лише інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у розв'язанні спільного завдання. Взаємодія в цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками управлінського процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети. Важливий аспект взаємодії – взаєморозуміння, тобто таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з точки зору авторів інформації. В соціальній психології виокремлюють компоненти та рівні взаєморозуміння. До компонентів взаєморозуміння відносять:

- схожість чи співзвучність поглядів, почуттів у різних ситуаціях;
- сприймання поглядів іншого навіть тоді, коли вони здаються неправильними;
- взаємне розуміння думок.

Серед рівнів взаєморозуміння виокремлюють:

- згоду (взаємопогоджені оцінки ситуацій і правила поведінки співучасників. Згода – це формальний рівень взаєморозуміння);
- осмислення (стан свідомості, за якого в учасника ділової взаємодії виникає впевненість у адекватності своїх уявлень і обраних засобів впливу);
- співпереживання (здатність враховувати стан співрозмовника).

Оскільки психологічні функції лідера багато в чому збігаються з функціями керівника, в організаціях постає проблема взаємодії керівника й лідера. Розрізняють кілька її типів:

- партнерська взаємодія. Передбачає спілкування, за якого керівник визнає авторитет лідера, а лідер визнає справедливість соціального статусу керівника;
- маніпулятивна взаємодія. Проявляється в спілкуванні, коли керівник намагається використати лідера для тиску на групу;
- конфліктна взаємодія. Властива спілкуванню, за якого керівник бачить у лідері свого суперника, який зазіхає на його владу та авторитет.

Особистість як суб'єкт і об'єкт управління бере участь у численних відносинах: виробничих, політичних, моральних, національних та ін. Такі відносини, як правило, позбавлені особистісного вияву і відображають зв'язки, взаємодію не між конкретними індивідами, а між представниками різних соціальних груп (організацій). Вони є об'єктивними і не залежать від бажань і

прагнень, симпатій чи антипатій. Однак для кожної конкретної людини суспільні відносини, відбиваючись у її внутрішньому світі, набувають суб'єктивного характеру, індивідуального забарвлення і стають фактом її конкретної взаємодії із соціумом.

Перцептивна складова спілкування. Передбачає сприймання людьми один одного. В управлінському спілкуванні важливим є знання психологічних механізмів міжособистісного сприймання. У процесі спілкування в індивіда формується уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, уміння тощо. Одним з основних способів пізнання й розуміння іншої людини є ідентифікація – уподібнення (ототожнення) себе з іншим. Існує тісний зв'язок між ідентифікацією і близьким до неї за психологічним змістом механізмом – емпатією (співпереживання, спосіб розуміння іншої людини за домінування не раціонального, а емоційного сприймання її внутрішнього світу). На відміну від ідентифікації, яка є процесом раціональним, емпатія – чуттєво-емоційний процес, тобто розуміння іншої людини не так розумом, як “серцем”.

Процес пізнання та розуміння іншої людини може ускладнювати явище рефлексії, тобто усвідомлення людиною того, як її насправді сприймає та оцінює партнер по спілкуванню. Таке уявлення є суб'єктивним, а тому не завжди відповідає істині. Рефлексія – це осмислення людиною власних дій, самоаналіз, роздуми про власний душевний стан.

Під час ділового спілкування для досягнення співробітництва і розуміння між учасниками взаємодії неабияке значення має симпатія – стійке, схвальне емоційне ставлення до іншої людини. Вона спонукає до спілкування, сприяє створенню здорової психологічної атмосфери. Причиною непорозуміння між діловими партнерами, між керівником і підлеглим може бути егоцентризм – зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях і як наслідок – нездатність зрозуміти іншу людину, а також каузальна атрибуція (лат. causa – причина, attribute – приписувати, наділяти) – своерідна інтерпретація та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших на основі буденного досвіду. Процес приписування відбувається за дефіциту інформації, намагання пояснити невдалі результати діяльності зовнішніми чинниками, а вдалі – внутрішніми, за непослідовності в поясненні людиною власних вчинків і поведінки інших людей. Ефект атрибуції проявляється, наприклад, у приписуванні керівникові незаслуженого ним успіху або, навпаки, відповідальності за невдачу.

Механізм стереотипізації – сприймання і оцінювання іншої людини шляхом поширення на неї характеристик якої-небудь соціальної групи – може призвести у процесі ділової взаємодії до спрощення процесу пізнання іншої людини, а також до упередженості в її сприйманні. Особливо поширеними є етнічні стереотипи, коли на підставі обмеженої інформації про певний етнос роблять висновки стосовно всієї групи.

Комунікативна складова ділового спілкування. Ця складова охоплює обмін інформацією, а також те, як інформація формується, уточнюється, розвивається. В цьому контексті термін “комунікація” тлумачать тільки як обмін інформацією між людьми, як смисловий аспект соціальної взаємодії, складову спілкування, на відміну від широкого розуміння “комунікації”, де її ототожнюють із поняттям “спілкування”.

Процес обміну інформацією має таку специфіку:

- кожний учасник комунікативного процесу є активним суб'єктом, а також передбачає активність свого партнера, що сприяє обміну інформацією;
- за допомогою системи знаків партнери можуть впливати один на одного. Такий комунікативний вплив є психологічним впливом одного індивіда на іншого з метою змінити його поведінку;
- вплив можливий лише тоді, коли відправник і одержувач інформації володіють єдиною або подібною системою кодування (переведення інформації в комунікаційні символи) та декодування (перетворення повідомлення у форму, що має смисл) знаків, тобто розмовляють однією мовою. У людей, які спілкуються, має бути однакове розуміння не лише значень (відображення найсуттєвіших сторін предметів та явищ), а й смислу (суб'єктивний зміст, якого набуває слово в конкретному контексті) слів.

2. Характеристика основних етапів становлення процесу ділового спілкування

Ділове (офіційне) спілкування в управлінні передбачає відносини, що опосередковуються соціальними та професійними ролями. Цей вид спілкування може мати елементи особистісного характеру, актуалізація яких значною мірою залежить від обмежень у ділових стосунках.

Ділова бесіда як правило складається з кількох етапів: ознайомлення з питанням і його викладення та уточнення факторів, що впливають на вибір рішення; прийняття рішення і доведення його до співрозмовника. Запорука успіху ділової бесіди – компетентність, тактовність, доброзичливість її учасників.

Будь-яке ділове спілкування передбачає наявність трьох стадій:

1. Підготовка до спілкування.
2. Власне переговорний процес.
3. Завершення спілкування та аналіз його результатів. Кожна із цих стадій має свої особливості, передбачає певні вимоги до учасників процесу, відповідно й результати.

Ділове спілкування, як певний процес взаємодії людей, має свою стратегічну лінію, тактику проведення, а також певні фази. До фаз ділового спілкування відносяться початкова, основна і завершальна.

Початкова фаза – протягом якої встановлюють вихідні контакти, настроєність на спілкування, йде орієнтація в ситуації. У цій фазі постає завдання: спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити, створити максимальне поле можливостей для обговорення проблем. Тут також оцінюється емоційний стан партнера, визначаються стратегія і тактика спілкування, вибирається певний тон взаємин, виявляється самооцінка партнера і йде орієнтація в розподілі ролей.

Основна фаза – протягом якої реалізується певна послідовність дій, а саме: встановлюється проміжна та кінцева мета спілкування, виконуються безпосередні мовні, немовні та документальні контакти, йде взаємний аналіз вихідних та проміжних пропозицій, пошук узгодження рішень, відбувається розподіл ролей за принципом "домінування-підпорядкування", визначення перспектив спілкування.

Завершальна фаза – протягом якої формулюються підсумки ділової взаємодії, відбувається вихід із контакту, формуються основи для подальшої взаємодії.

3. Основні функції та роль ділового спілкування у життєдіяльності

Оптимальним наслідком переговорів є спільне рішення, яке б задовольняло всіх учасників переговорного процесу і розглядалося ними в конкретній ситуації як найкраще. Використовують переговори і для інших цілей (з'ясування позицій зацікавлених сторін, дезінформування про свої інтереси, імітування активності тощо). В управлінському процесі переговори реалізують такі функції:

1. Інформаційно-комунікативна. Сприяє обміну інформацією, поглядами, налагодженню нових зв'язків. Виявляє вона себе під час будь-яких переговорів, однак обмеженість лише цією функцією дає підстави вважати їх консультаціями.

2. Регулятивна. Передбачає встановлення взаємодії на переговорах, упорядкування спільної діяльності.

3. Координаційна. Спрямована на узгодження дій між учасниками переговорів, встановлення, оптимізацію взаємозв'язку між суб'єктами переговорного процесу.

4. Контролююча. Передбачає перевірку виконання укладених раніше угод. Учасники переговорів можуть дотримуватися різних позицій і принципів: розглядати їх як засіб здобуття перемоги чи як засіб спільного аналізу проблеми і пошуку шляхів її розв'язання. Конкретна позиція зумовлює підходи учасників переговорів до обговорення, аналізу та розв'язання проблем:

– конфронтаційний підхід. Базується на впевненості, що метою переговорів є перемога як найповніше досягнення власної цілі;

– партнерський підхід. Має на меті з'ясувати позицію партнера, спільно з ним проаналізувати проблему і знайти оптимальні варіанти вирішення суперечності.

Здійснюються ділові взаємини у двох формах: контакту та взаємодії.

Контакт – це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного. Основу ж ділових взаємин партнерів складають не контакти, а їх взаємодія.

Взаємодія (інтеракція) – аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.

Під соціальною інтеракцією (від лат. interaction – взаємодія) розуміють безпосередню міжособистісну комунікацію (обмін символами), важливою особливістю якої визначається здатність людини "виконувати роль іншого", уявляти, як її сприймає партнер по спілкуванню, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії.

Змістом взаємодії між людьми є певна і специфічна для соціальної структури суспільства сукупність економічних, правових, політичних відносин, які реалізуються у спілкуванні.

Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії – співпраця (кооперація) і суперництво (конкуренція), які залежать від обраної стратегії і тактики спілкування.

У процесі спілкування знаходять свій вияв своєрідна суперечність: з одного боку, людина пристосовується до життя суспільства, засвоює його досвід, добути людством наукові і культурні досягнення, а з другого – вона відособлюється, формується її індивідуальна неповторність, самобутність, що пояснюється його основними функціями.

У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

Інформативно-комунікативна – з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.

Регулятивно-комунікативна – відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.

Афективно-комунікативна – відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.