

*Колomoец А.В., Козлова А.*

## **КОММУНИКАЦИЯ ПРИ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**

Работать физически тяжело. Работать с механизмами и инструментами сложно. Работать умственно и интеллектуально — утомительно. А работать с людьми и сложно, и тяжело, и утомительно вдвойне. И не важно это детки малые в детском саду, школьники и студенты в школах и вузах, или же это коллектив взрослых людей на предприятии, в шахте или офисе.

С древних времен работа с людьми неблагоприятная и тяжелая работа. Особенно это касается руководящего звена. Почему? Да потому, что на плечи давит груз ответственности и за поставленные цели и задачи, и за людей, которые их решают. Выпускники нашего вуза, предположительно, планируют работать в качестве руководителей, как минимум, средней категории, значит материал, изложенный в данной публикации, будет весьма полезен и поучителен для них, и не только. Мы надеемся, что вооружившись сведениями этой статьи, они с успехом преодолеют возникшие на их пути преграды и припятствия в процессе общения с людьми.

При деловом общении основная часть коммуникации осуществляется за счет невербальных средств — жестов, мимики, телодвижений. Научиться читать эти невербальные сигналы полезно каждому человеку. К примеру, известно, что если ребенок говорит неправду, он после этого неосознанно прикрывает руками рот. На протяжении всей жизни человек непроизвольно продолжает использовать этот жест, меняется только скорость совершения жеста, и его форма становится более завуалированной — иногда рот частично прикрывается одним пальцем, иногда рука прикасается к носу, уху, шее...

Давайте подготовимся к тому, чтобы замечать несоответствие между жестами, микросигналами организма и сказанными словами, на что следует обратить внимание, чтобы воспринять адекватность, либо, наоборот, несоответствие вербальных и невербальных сигналов? Как правило, более правдивое сообщение можно ожидать, когда собеседник не боится близкой с вами дистанции. Правдивый человек не стесняется показывать открытые ладони, в то время как обманщик старается их прятать. Настрой собеседника можно понять уже с момента представления и рукопожатия. Собеседник, чувствующий себя равноправно, чаще всего держит ладонь при рукопожатии вертикально, настроенный навязать мнение — ладонью вниз, готовый поддержать инициативу — ладонью вверх. При этом расположенный к откровению собеседник постарается сделать шаг навстречу и сократить дистанцию с собеседником.

Аналогичная неосознанная реакция свойственна и слушателю. У слушателя поза будет первым делом передавать отношение к услышанному. Как правило, сцепленные пальцы рук в поднятом положении, когда локти лежат на столе, сигнализируют о крайне негативном отношении к собеседнику.

Сцепленные руки, лежащие на столе или опущенные вниз, соответственно, говорят о менее негативном отношении. Шпалеобразное положение пальцев рук говорит об уверенности слушателей. Уверенные в себе слушатели также складывают руки в замок за спиной, а слишком самоуверенные даже ставят руки на бедра. О своем превосходстве перед собеседником говорят отставленные наружу большие пальцы рук, когда кисти спрятаны в карманы.

Сомнение часто выражается в таких жестах, как защита рта рукой, прикосновение к носу, потирание века, почесывание и потирание уха, почесывание шеи, потягивание воротничка. Если слушатель подпирает ладонью щеку и подбородок, причем голова держится на руке — это выражает скуку, отсутствие интереса к собеседнику. Указательный палец на щеке, когда голова не держится на кисти, говорит о заинтересованности оценивающего человека. Поглаживание подборотка обычно связано с муками принятия решения.

Поза слушателя, держащего скрещенными руки, говорит о попытке защититься от неблагоприятной информации. Скрещенные руки со сжатыми в кулак пальцами говорят о враждебности. Поднятые большие пальцы рук говорят об уверенности и самообладании. Когда человек сам себя держит за руки впереди, это говорит о некотором стеснении. Нервозность маскируется, когда собеседник держит в руках карандаш, прикасается к сумочке, браслету, часам или какому-нибудь предмету.

Защитный барьер при негативном или оборонном отношении к собеседнику выражается перекрещиванием ног. Но уверенный в себе человек может закинуть ногу на ногу с образованием угла и чувствовать себя достаточно вольготно. Как правило, собеседники зажаты, если стоят друг против друга с перекрещенными ногами и сложенными на груди руками. Однако если они обращаются друг к другу с открытыми ладонями, расставив ноги на ширине плеч, - то это открытая поза для откровенного разговора.

Существуют и другие жесты и движения, выражающие отношение говорящего к собеседнику. К примеру, манера сидеть «верхом на стуле» с широко расставленными ногами свойственна человеку, который пытается управлять людьми и господствовать над ними. Неодобрение иногда выражается в собирании несуществующих ворсинок на одежде. Негативное отношение выражается в произвольных покачиваниях головы слева направо. Опустив голову вниз и глядя из-под бровей, человек демонстрирует неодобрительное отношение к сказанному. Наоборот, наклоненная в сторону голова говорит о заинтересованности собеседника. Человек, заложивший руки за голову и еще сидящий, закинув ногу за ногу, демонстрирует полный контроль ситуации.

Готовность к действию у стоящего человека может выражаться в постановке рук на бедра, а у сидящего человека — в свободном размещении рук на коленях. Человек, готовый закончить встречу или разговор, ставит руки на колени и наклоняет туловище вперед, как бы желая этим сказать, что он собирается встать, закончить встречу.

Много значит взгляд. При деловом взгляде глаза скользят между глазами собеседника. Социальный взгляд охватывает глаза, нос, рот. Взгляд с интимным

интересом опускается до груди. Обычно при сердито-мрачном настроении зрачки сокращаются.

Копирование движений и поз собеседника говорит о желании найти общность интересов и согласия с партнером по разговору.

Конечно, в человеческой практике существует немало и других произвольных движений, выражающих неосознанную реакцию на происходящие события. Изучите их и будьте на высоте!

Для делового общения очень важно составить психологическую характеристику собеседника. Будущим выпускникам вузов, которым предстоит работать с людьми, может пригодиться очень интересная методика. При собеседовании предложить человеку деловую игру и попросить его нарисовать три картинки на одном листе (дом, дерево, человек). По этим рисункам, используя эту оригинальную методику, можно попытаться составить психологическую характеристику подчиненного. В дальнейшей работе можно будет использовать данные, полученные при расшифровке предлагаемых рисунков. И потом, как при выдаче каких-либо распоряжений, так и при анализе проделанной работы, опираться на факты, вытекающие из анализируемых изображений.

Рассмотрев на одном листке три картинку (дом, дерево, человек) попытаемся проанализировать изображенное. Если первым на листке нарисовано дерево, значит, основное для человека — жизненная энергия. Если дом, то важнее безопасность, успех или, наоборот, пренебрежение этим.

Если на стволе дерева рубцы, а ветки сломаны или повреждены - это почти всегда символизирует «душевные травмы», даже время их появления можно примерно установить. Принимаем основание ствола за раннее детство, верхушку дерева — за настоящий возраст испытуемого. Расстояние между ними будут прожитыми годами. Если человеку 45 лет и нижний рубец он нарисовал на высоте одной трети от земли, то сильный стресс он получил в 14-15 лет.

Нарисованный дом вдаль — это отверженность, вблизи - открытость, гостеприимность. Ступеньки ведут в стену без дверей — это конфликт с кем-то. Прозрачные стены — потребность влиять на ситуацию. Двери задние или боковые — отчуждение, нежелание общаться. Двери нараспашку — открытость, откровенность. Двери очень большие — чрезмерная зависимость от других. Двери с огромным замком — враждебность, мнительность, защитные тенденции. Двери маленькие — нежелание никого впускать в свое «я», нерешительность. Из трубы идет густой дым — сильное внутреннее напряжение, дым тоненькой струйкой или вообще нет трубы — нехватка эмоциональной теплоты. Если деревья закрывают дом на человека сильно давят. Кусты тесно растут вокруг дома — человек желает оградить себя барьером. Дом нарисован на заднем фоне с темными окнами — озабоченность взаимодействием со средой.

Рисуя человека, испытуемый также «выдает» себя. Голова маленькая — переживание о своей интеллектуальной неадекватности. Слишком крупное тело — наличие неудовлетворенных потребностей, ненормально маленькое —

чувство унижения, осознание своей малоценности. Если глаза маленькие — погруженность в себя. Лицо, похожее на маску — скрытность. Волосы сильно заштрихованы — тревога, не покрашены — человеком управляет враждебность. Широкий размах рук — стремление к действию, скрещенные на груди — агрессия. Руки за спиной — не желание идти на компромис. Руки мускулистые — человек нуждается в силе, хочет быть храбрым. Слишком длинные руки — чрезмерные амбиции, желание до чего-то дотянуться, длинные и слабые — потребность в опеке. Руки нарисованны близко к телу — напряжение, в карманах — чувство вины, неуверенность в себе. Пальцы сжаты в кулаки — бунтарство, протест. Человек, сидящий на краешке стула, - желание найти выход из ситуации, страх, одиночество, подозрение. Изображение бегущего человека — желание скрыться от кого-то. бегущего с закрытыми глазами — стремление избегать неприятных контактов, враждебность.

В данной методике дана и расшифровка цвета. Черный — застенчивость, пугливость, зеленый — хочет оградить себя от опасности, оранжевый — комбинация чувствительности и враждебности, пурпурный — сильная потребность власти, красный — потребность в теплоте окружающих.

Методика очень оригинальная и необычная. Проанализировав изображенное можно, в общих чертах, составить мнение о человеке. Если все относительно хорошо - прекрасно. Если не очень, то можно попробовать изменить ситуацию к лучшему.

*Малихіна К.Я.*

## **НЕТРАДИЦІЙНИЙ ПІДХІД ДО ЦІНОУТВОРЕННЯ ПОСЛУГ В ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ**

Про компетентність фахівця свідчить володіння професійним знанням, тобто колом питань, на яких він розуміється. Природно, що в умовах ринкової економіки завжди затребуваним є економічне практичне знання, основу якого складає знання методу, якому передуює підхід.

Нетрадиційні підходи виникають в екстремальних умовах виживання, коли розв'язання най суттєвих питань вимагає залучення волі, напруги розуму, актуалізації запалів знання, внаслідок чого здійснюється якісний стрибок в зміні стану справ. Безспірно, що навчання нетрадиційним творчим підходам є найбільш актуальним в освітньому середовищі. А в економіці одним з найважливіших питань є ціноутворення.

Загально відомо, що в різних галузях існують різні методи ціноутворення, як і певні труднощі в цьому процесі. Податковий Кодекс України приписує методи визначення звичайної ціни [3, п.39.2] без розкриття їх змісту, що слугує методологічним орієнтиром для користувачів. Інші економічні нормативи торкаються окремих грошово визначених сторін виробництва товарів і послуг, пе-