

ЛЕКЦІЯ

з дисципліни:

"Психологія управління"

за темою №7:

**"ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ"**

План

- 1. Ефективна комунікація – основа успіху у діловому спілкуванні**
- 2. Інтерактивний рівень спілкування**
- 3. Перцептивний рівень спілкування**

Ділове спілкування – складне соціально-психологічне явище.

Виділяють три основних напрямки підвищення культури управлінського спілкування: розвиток комунікативних вмінь, перцептивних та інтерактивних навичок взаємодії.

Комунікативна компетентність фахівця передбачає усвідомлення особистістю наступних аспектів:

- власних потреб та ціннісних орієнтирів, техніки власної роботи;
- власних перцептивних вмінь, тобто здатності сприймати навколишнє середовище без суб'єктивних упереджень у ставленні до тих чи інших проблем, особистостей, соціальних груп;
- готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі;
- власні почуття та психічні стани під впливом чинників зовнішнього середовища.

Критерії ефективності комунікації:

1. Здатність сприяти збереженню та розвитку ділових стосунків, особистісної цілісності учасників.
2. Сприяння досягненню цілей учасників спілкування.
3. Зміна поведінки партнерів (діють на досягнення спільних цілей).

Передача та прийняття смислу повідомлення (інформація має бути чітко переданою, отримувач повідомлення має правильно його зрозуміти та інтерпретувати). Відомо, що людина сприймає у повідомленні близько 30% інформації. Щоб бути сприйнятою на 100 %, рекомендується дотримуватися «правила 3-х»

(Повідомлення – Посилення – Повторення):

1. Повідомити те, збираємося сказати.
2. Сказати те, що маємо сказати.
3. Повторити те, що було сказано. При цьому слід переформулювати інформацію з метою «маскування» повторів.

Отже, комунікація – перш за все, «мистецтво бути зрозумілим». Тому комунікативна компетентність особи має враховувати існуючі психологічні перешкоди до розуміння інформації, так звані «фільтри» комунікації:

- відчуття; мова;

- системи уявлення, за допомогою яких людина сприймає світ;

- особливості нервової системи; суб'єктивні упередження.

Наприклад, слід враховувати те, що при передачі та прийнятті інформації частина її втрачається.

2. Інтерактивний рівень спілкування

Проекція – (від англ. – викид вперед) - захисний механізм несвідомої сфери особистості, що полягає у приписуванні зовнішньому об'єкту певних внутрішніх імпульсів і почуттів, що їх людина не може прийняти особисто, завдяки чому вони проникають у свідомість у зміненому вигляді. Сучасне розуміння феномену проекції розширило його трактовку, згідно з якою, по-перше, проектуватися може не тільки риса, непридатна для особистості, по-друге, зміст, що проектується, може бути досить різноманітним за своїм характером (мотив, потреба, установка, почуття, думка і т. ін.), по-третє, проекція може бути як неусвідомлена, так і усвідомлена, по-четверте, вона може виконувати як негативно-консервативні функції захисту цілісності Я, так і низку інших функцій (в континуумі від захисту до самовираження).

Будь-який процес міжсуб'єктної та внутрішньооб'єктної взаємодії являє собою послідовність актів проекції-інтроекції.

Виділяють два незалежних виміри типології проекції:

- перший з них враховує, чи проектує суб'єкт рису, що є у нього, або рису, що відрізняється від його власної;
- другий вимір розкриває, чи є зміст проекції усвідомленим або неусвідомленим.

Інтроекція – механізм міжлюдської взаємодії, що виконує функції відособлення індивіду, що забезпечує самовизначення і розвиток особистості. У найбільш загальному сенсі можна сказати, що проекція переносить деякий психологічний зміст (почуття, думки, висловлювання, дії) від суб'єкта до об'єкта, а інтроекція переносить певний зміст від об'єкта до суб'єкта.

Таким чином, проекція та інтроекція являють собою двоєдиний механізм інтерсуб'єктної діалогічної взаємодії вони виступають як два фундаментальні такти у живому психологічному процесі.

Згідно з комбінаціями полюсів цих вимірів можливі чотири види проекції:

- *компліментарна* (полягає в тому, що людина приписує іншій особі рису, відмінну від тої, якою вона свідомо володіє, але додаткову до неї);
- *атрибутивна* (полягає в приписуванні іншому риси, якою особа сама свідомо володіє);
- *симулятивна* (полягає у наділенні іншої людини рисою, спільною з тією, якою володіє суб'єкт, але володіння якою не усвідомлює);
- *проекція* Панглосса-Кассандри (людина проектує на іншого рису, протилежну тій, якою вона неусвідомлено володіє).

Міжособистісна взаємодія – це фазовий процес, який характеризується стадійністю свого розвитку. Так, наприклад, у розвитку міжособистісного контакту умовно виділяють чотири фази:

- I – первинного сприйняття (результат формування першого враження про партнера);
- II – зближення (тут відбувається уточнення і корекція першого враження і, як результат, формуються оцінки і самооцінки, актуалізуються установки стосовно спільних дій);
- III – спільної дії (зміст цієї фази полягає у перевірці на психологічну сумісність, толерантність, взаєморозуміння в екстремальній ситуації і, як результат, прийняття партнерами міжособистісних ролей, визначення їх соціального статусу в спілкуванні);
- IV – зрілості (обумовлена прийняттям взаємних очікувань і норм і, як результат, включення більш складних соціально-психологічних механізмів взаємовпливу). Одним із способів розуміння у спілкуванні є аналіз впливу на партнера.

Зокрема, трансакційний аналіз Е.Берна доводить, що існує безпосередня залежність між моделлю поведінки людини і станом її психіки: Я-Батько, Я-Дорослий, Я-Дитя. Одиниця спілкування – *трансакція*, складається із стимулу (С) та реакції (Р) між двома станами свідомості.

Виділяють три форми трансакцій:

- паралельні (додаткові, симетричні),
- ті, що перетинаються,
- приховані.

Паралельні міжособистісні стосунки відображають уміння знаходитися «на одній хвилі». Спілкування ґрунтується на очікуваннях партнерів, будь то позитивні чи негативні.

Позитивні додаткові трансакції використовують позитивні стани свого Я.

Вони приємні та ефективні, забезпечують природню комунікацію. Вони корисні для першої зустрічі (щоб зламати «кригу»), для полегшення взаємного вислуховування, розуміння та відповіді на очікування іншого. Вони сприяють досягненню бажаної мети: створюються, щоб продовжуватися, втім не є твердо встановленими раз і назавжди. Психічні стани Я різні, але добре адаптовані, тому підсилюють один одного: $D \rightarrow B$, $B \rightarrow D$.

Негативні додаткові трансакції використовують відповідно негативні стани свого Я. Вони приємні та неефективні, забезпечують приємне спілкування, але воно не є продуктивним з точки зору досягнення бажаної мети. Один партнер використовує з вигодою для себе відмінність від іншого.

Симетричні міжособистісні стосунки вимагають визнання та використання ідентичних ролей.

Позитивні симетричні трансакції використовують позитивні стани свого Я. Вони є ефективними, посилюють кожного у своїй системі. Кожен турбується про те, щоб не бути нетотожним і зберігати ідентичність позиції та поведінки. Вони створюють довготривалі зв'язки між людьми, які відчують себе схожими.

Негативні симетричні трансакції використовують негативні стани Я (наприклад, керівники «залізної руки» нападають один на одного). Вони укріплюють кожного у своїх негативних позиціях переслідування, покірності або здійсненні опору владі, заважають будь якій зміні ситуації. Кожен навіває собі гордість у тому, що він не змінюється і укріплює свою систему. Навіть якщо мова йде про позитивні стани, позиції залишаються незмінними та неефективними.

3. ПЕРЦЕПТИВНИЙ РІВЕНЬ СПІЛКУВАННЯ

Перцептивний рівень спілкування характеризується злиттям пізнавальних компонентів з емоційними, більшою залежністю від мотиваційно-сміслової структури діяльності сприймаючого суб'єкта.

Перцепція (сприймання) – формування суб'єктом спілкування образу іншої людини за фізичними особливостями, психологічними рисами, характером поведінки.

В залежності від співвідношень суб'єкта та об'єкта сприйняття виділяють три відносно самостійних види процесів соціальної перцепції: сприйняття міжособистісне, самосприйняття і сприйняття міжгрупове.

Соціальна перцепція (від лат. perceptio - сприйняття і socialis - суспільний) - сприйняття, розуміння і оцінка людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, груп, соціальних спільнот); позначає факт соціальної обумовленості сприйняття, його залежності не тільки від характеристик стимулу-об'єкту, його цілей, намірів, значимості ситуації; цілісне сприйняття суб'єктом не тільки предметів матеріального світу, але і так званих соціальних об'єктів (інших людей, груп, класів, народностей тощо), соціальних ситуацій і т. ін. більшою залежністю від мотиваційно-сміслової структури діяльності сприймаючого суб'єкта.

Професійної діяльності працівників оперативних підрозділів, яка умовно поділяється на такі складові:

- *міжособистісна комунікація* – опитування осіб, які становлять оперативний інтерес, свідків, потерпілих, обвинувачуваних, засуджених, бесіди з експертами, свідчення в суді, робота з конфіденційними та іншими інформаційними джерелами (така робота в середньому займає приблизно 40% робочого часу оперативного працівника);
- *оперативно-розшукові заходи* – обстеження приміщень, наведення довідок, опитування громадян, спостереження за об'єктами оперативної уваги, підготовка та проведення затримання підозрюваних осіб (займають близько 35% робочого часу). При цьому, в порядку виконання окремих доручень слідчих, у ході провадження кримінальних справ працівниками оперативних служб і підрозділів проводяться слідчі дії по здійсненню допитів, обшуків, виїмок та інші;
- *робота з документами* – ознайомлення з матеріалами дізнання, кримінальних, оперативно-розшукових справ, оформлення документів (займає орієнтовно 25% робочого часу).

Як і кожний вид діяльності, спілкування має свою специфічну психологічну структуру. Професійне спілкування оперативного працівника складається з наступних обов'язкових елементів:

- **комунікативний** бік спілкування, який виявляється в процесі обміну інформацією між індивідами, що спілкуються;
- **афективний** бік спілкування - прояв свого емоційного ставлення до переданої та отриманої інформації, проникнення в почуття співрозмовника;
- **перцептивний** бік спілкування, реалізований в процесі сприйняття партнерами по спілкуванню один одного і встановленню на цій основі порозуміння.

Основними складовими професійного спілкування оперативного працівника є:

- обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; співробітниками в групах і організаціях; між колективами; працівником ОВС і особами, які проходять у справі; оперативним працівником ОВС і особами, що становлять оперативний інтерес; у процесі юридичного консультування і т. ін.;
- вироблення спільної стратегії спілкування;
- сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування

Професійне спілкування оперативного працівника ОВС у більшості випадків – це не проста розмова з іншою людиною, воно спрямовано на вирішення визначених професійних завдань, як правило, здійснюється в обстановці напруженості, конфліктності і протиборства, оскільки процес спілкування психологічно дуже складний і багатоплановий. Важливе місце в цьому процесі займає одержання та розпізнання необхідної інформації.

Розрізняють вербальні (*мовні*) засоби спілкування (як знакова система використовується мова) і невербальні (*немовні*) засоби (використовуються різноманітні знакові системи).

Вербальним засобом спілкування є людська мова, що є універсальним, оскільки при передачі інформації за її допомогою найменш за усе губиться зміст повідомлення.

Хоча мова і є універсальним засобом спілкування, вона набуває значення тільки за умови включення в систему діяльності, а включення це обов'язково доповнюється вживанням інших - немовних засобів спілкування.

Такесика

(динамічні дотики в різноманітній формі)

- рукостискання
- похлопування

Кінесика

- *міміка
- *жести
- *пантоміміка
- *хода
- *візуальний контакт

Невербальні засоби спілкування

Екстралінгвістика

(включення в мову різноманітних краплень)

- *паузи
- *заїкання
- *сміх
- *подихи
- *плач

Паралінгвістика

(ритміко-інтонаційна система)

- *висота
- *гучність
- *тембр
- *сила наголосу
- *темп мови

Проксеміка

(норми просторової та часової організації спілкування)

- фізична дистанція
- орієнтація
- кут спілкування