

## ПСИХОЛОГІЧНІ НАУКИ

**Мельник Ю.П.**

*кандидат політичних наук, викладач,  
Одеський державний аграрний університет*

### **РОЛЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СУЧАСНОМУ ЖИТТІ ТА ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ**

Спілкування відіграє важливу роль у житті й діяльності кожної людини. Завдяки спілкуванню утворюються людські спільноти, у яких налагоджується взаємодія й виробляються соціальні норми поведінки [5].

На сучасному етапі розвитку людства міжособистісна взаємодія виокремлюється в особливу форму спілкування, сутність і зміст якої визначається як **ділове спілкування**.

Слід зазначити, що у комерційні ділові стосунки вступають підприємства всіх видів і форм власності, а також приватні особи у якості приватних підприємців. Що стосується менеджерів, бізнесменів, осіб, зайнятих у сфері управління, то комунікативна компетентність для представників цих професій представляє одну з найголовніших складових їх професійної діяльності [3].

Зазначене поняття має історичний характер і є предметом розгляду багатьох наук: філософії, психології, педагогіки тощо. Так роботи періоду Стародавньої Греції та Стародавнього Китаю стали передумовою філософських концепцій із напрямку духовно-ціннісного поля ділового спілкування; в період Середньовіччя та Нового Часу формувалися окремі технології та механізми ділових стосунків; історія філософії XIX–XX століть сприяла створенню науково-теоретичної бази з визначення феномена [2].

Проблемам вивчення й аналізу ділового спілкування (різноманітних аспектів), підвищення його ефективності присвячені численні дослідження вітчизняних та зарубіжних фахівців (М. Альберт, І. Амінова, Н. Андрущенко, А. Батаршева, Т. Безверхнюк, О. Берегова, Л. Богданової, Г. Бороздина, А. Вайсман, М. Василик, В. Верлока, Н. Волкової, Л. Володина, І. Гоголь, І. Горбуліч, І. Данилюк, Девіда В. Джонсона, В. Джелалі, Н. Драгомирецька, М. Єнікєєва, А. Загнітка, В. Кан-Калика,

І. Кузнецова, Л. Куренчук, В. Кукушина, Л. Лаундес, М. Лукашевич, О. Майло, М. Мескон, П. Мищич, Г. Осовська, Н. Пилипенко, О. Рачинської, І. Ромащенко, Е. Соловійов, Ф. Снелл, Л. Столяренко, Л. Титової, Ю. Фоміна, Ф. Хміль, Ф. Хедоури, Г. Чайки, М. Черезової, Дж. Честара, Т. Чмут, Ф. Шарков, В. Шепель, Л. Якокка та інших).

Ділове спілкування на відміну від інших його видів має свої особливості, принципи та характеристики (табл. 1).

Таблиця 1

**Особливості, принципи та характеристики ділового спілкування**

№ п/п	Особливості ділового спілкування	Принципи ділового спілкування	Характеристики ділового спілкування
1	Наявність певного офіційного статусу об'єктів	Грамотність	Сегментування
2	Спрямованість на встановлення взазовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій	Конкретність в спілкуванні	Конкретність
3	Передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки	Створення взаємної довіри в спілкуванні	Точність
4	Конструктивність характеру взамовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань	Раціональність в спілкуванні	Своєчасність
5	Взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів	Цілеспрямованість спілкування	Повторюваність
6	Значущість кожного партнера як особистості	Професійність в спілкуванні	Багатоканальність
7	Безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ	Зацікавленість в спілкуванні	Безпосередність
8		Конфіденційність в спілкуванні	Наявність зворотного зв'язку

Джерело: [1; 6]

Ділове спілкування також включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [4].

У процесі ділового спілкування особистість реалізує ряд потреб.

1. Потреба в професійній кар'єрі – просування по службі, визначається якістю роботи, яку виконує людина відповідно до посади, стажу тощо. Аморальним явищем в реалізації цієї потреби є кар'єризм. Кар'єрист (у негативному розумінні) готовий виконувати вимоги, що пред'являються до нього, лише тоді, коли це сприяє поліпшенню його особистого положення, просуванню по службі. Для нього життєвим принципом є не служіння загальній справі, а зовнішня демонстрація своєї прихильності вказівкам офіційних вищих інстанцій, щоб його «помітили».

2. Потреба у безпеці, знятті напруги, тривоги проявляється в тому, що людина починає спілкуватися заради зниження страху, тривоги або внутрішнього конфлікту. Якщо кожного разу після вступу в контакт з іншими людьми зниження напруги відбувається афективно, може сформуватися нав'язливе прагнення до спілкування з ким-небудь поговорити. У діловому спілкуванні прагнення до реалізації цієї потреби може викликати аморальну поведінку: приниження, догоджання перед сильними колегами, керівником, аби забезпечити для себе комфортне існування в організації.

3. Потреба в пізнанні часто мотивує спілкування, коли людина через іншого бажає уточнити свої уявлення, розширити можливості свого мислення, упізнати людину, її здібності і становище. Є люди, які прагнуть підтримати спілкування за допомогою цікавої розповіді про прочитане і побачене. Ця внутрішня установка породжує ерудитів, що знають багато про все і використовують ці знання в діловому спілкуванні заради привертання уваги до власної персони. Якщо ж у партнерів в діловому спілкуванні з ними не задовольняються інші фундаментальні потреби, то в таких «цікавих оповідачах» швидко розчаровуються. Таким чином, потреба в пізнанні може носити як моральний, так і аморальний характер.

4. Потреба бути індивідуальністю проявляється в прагненні до такого спілкування, при якому можна було б «прочитати» на обличчі, в мові та поведінці іншої людини визнання особистої неповторності, унікальності,

незвичності. Жага бути неповторним породжує прагнення в спілкуванні з іншими побачити себе як єдину в своєму роді для них істоту. Ця потреба може стати перешкодою для кар'єрного просування по службі у тому випадку, коли морально-психологічний клімат в колективі, не визнає індивідуальні особливості людини.

5. Потреба в престижі задовольняється у тому випадку, коли в спілкуванні з іншими людина отримує визнання своїх особистісних якостей, захоплення ними та позитивні оцінки оточення. Не знайшовши визнання, людина буває засмученою, розчарованою, а іноді навіть агресивною. Невдачі в одному примушують людину шукати її визнання в іншому, і переважно вона знаходить його в спілкуванні з людьми, схильними оцінювати цю особу позитивно. Проте, якщо така потреба в індивідові гіпертрофована, це може призвести до втрати друзів і повної самотності.

6. Потреба в домінуванні – це прагнення робить активний вплив на образ думок, поведінку, смаки, установки іншої людини. Задовольняється ця потреба лише у тому випадку, якщо змінюється поведінка людини або ситуація в цілому під впливом партнера. Одночасно з цим партнер по спілкуванню розглядає ініціатора ділового спілкування в якості людини, що бере на себе тяжкість ухвалення рішення. Тому разом з потребою в домінуванні у деяких людей є потреба в підпорядкуванні іншому. Ці потреби можуть виступати і як чинники, що порушують ділове спілкування, якщо наприклад, у суперечці людина прагне довести перевагу над партнером по спілкуванню, клієнтом [7].

Враховуюче все вищевикладене слід зазначити, щоб ділове спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці [1], а керівнику обрати таку його форму, яка б гарантувала найкращий результат для організації.

### **Список використаних джерел:**

1. Ділове спілкування: навчальний посібник / М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, О.М. Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 128 с.
2. Демченко Н.М., Філоненко О.С. Теоретичні аспекти дослідження проблеми формування культури ділового спілкування / Н.М. Демченко, О.С. Філоненко // Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького держ. педагог. ун-ту ім. Івана Франка. – 2020. – Вип. 31. – С. 127–131.

3. Етика ділового спілкування: навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С.Я. Харченко, Н.П. Краснова, Л.П. Харченко, Я.І. Юрків; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2012. – 507 с.

4. Коротич А.А. Зростання соціального капіталу через підвищення ефективності ділового мовлення людини / А.А. Коротич // Економіка розвитку: науковий журнал. – Х.: Вид. ХНЕУ, 2011.– № 3(59). – С. 100–102.

5. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. – Одеса: ОДЕУ, 2020. – 130 с.

6. Психологія ділового спілкування // Жіночий журнал: режим доступу: <http://newsdaily.com.ua/etiket/spilkuvannya/dilove/8316-psixologiya-dilovogo-spilkuvannya.html>

7. Харченко Л.П. Ділове спілкування як одна з основних потреб людини [Текст] / Л.П. Харченко // Науковий вісник Ужгородського нац. ун-ту: Серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2012. – Вип. 24. – С. 182–185.

### **Плескач Б.В.**

*кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник,  
Інститут психології імені Г.С. Костюка  
Національної академії педагогічних наук України*

## **ТЕХНІКИ СТВОРЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ УСТАНОВКИ, СПРЯМОВАНОЇ НА ПОЗИТИВНІ ЗМІНИ В РОБОТІ З ТРАВМОВАНИМИ ОСОБАМИ**

За звичай, переселенці та військовослужбовці не звертаються за психологічною допомогою до приватних спеціалістів, отримують її в державних реабілітаційних центрах, кабінетах кризової психологічної допомоги, соціальній службі тощо [5, с. 134]. В державних установах є обмеження у кількості консультацій, які можуть бути проведені потерпілому. Тому, для успішного функціонування цих служб актуальним є розроблення короткотривалих форм психологічної допомоги спрямованої на зменшення наслідків психотравми, серед означених верств населення [2, с. 85].