

# Психологія ділового спілкування



# Додаткові джерела інформації:

- Трофімов Ю. Л. Психологія : підручник / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – К. : Либідь, 2001. – 560 с.
- Скрипченко О. В. Загальна психологія : навч. посібник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська та ін. – К. : Либідь, 2005. – 465 с.
- М'ясоїд П. А. Загальна психологія / П. А. М'ясоїд. – К. : Вища шк., 2001. – 487 с.
- Ліфарєва Н. В. Психологія особистості: навч. посібник / Н. В. Ліфарєва. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – С. 10–11.






- **Спілкування** — це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.




- “ **Комунікація** ” – це передача інформації, повідомлення, відомостей.
- “ **Спілкування** ” – це взаємний обмін повідомленнями з внутрішнім психічним змістом.



Щодо ступеня включення суб'єкта в сферу предметної діяльності розрізняють формальне і неформальне спілкування.

- **Формальне спілкування** є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації.



Формальне спілкування в свою чергу можна поділити на формально-рольове, “контакт масок”, світське і ділове:

- Формально-рольове – це такий вид спілкування, при якому його зміст і засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажери літака.




- “ Контакт масок ” – спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного.
- Світське – спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.
- Ділове – спілкування, де на першому місці стоять інтереси справи, а не співрозмовників.






- **Неформальне спілкування**  
зосереджене здебільшого  
навколо духовних і психологічних  
потреб внутрішнього характеру  
людей, їх інтересів.





За характером впливу інформація, що йде від комунікатора, може бути спонукальною або констатуючою.

- 
- **Спонукальна** висловлюється в наказі, розпорядженні, проханні, інструкції, пораді і розрахована на стимулювання певної дії.
  - **Констатуюча** виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки опосередковано і поступово.
- 
- 



- **Безпосереднє** – це мовне спілкування у найбільш розвиненому вигляді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо.
- **Опосередковане** – виникло на основі безпосереднього. (письмо, ЗМІ, книги, відео, інтернет)

Ділове спілкування на відміну від його інших видів має свої особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.





- Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт).



- **Контакт** — це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.
- **Взаємодія (інтеракція)** — аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.

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



## 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.





## Рівні ділового спілкування:

- примітивний,
- маніпулятивний,
- стандартизований,
- конвенціональний (погоджувальний),
- ігровий,
- діловий,
- духовний.