

Тема 2. Структура ділового спілкування у сфері спортивної індустрії

Мета: розглянути складові ділового спілкування; ознайомитися з характеристиками стилів і моделями ділового спілкування; засвоїти способи ділового спілкування та усвідомити їх особливості.

План

1. Складові ділового спілкування.
2. Стили та моделі ділового спілкування.
3. Способи ділового спілкування.

Ключові терміни та поняття: *ділове спілкування, складові ділового спілкування, стиль спілкування, модель ділового спілкування, способи ділового спілкування, маніпуляція; маніпулятор; актуалізація; актуалізатор.*

1. Складові ділового спілкування

Ділове спілкування – це взаємодія людей у процесі спільної професійної діяльності, яка передбачає обмін інформацією, сприйняття людьми один одного, обмін думками, діями.

Спілкування вважається діловим, якщо його визначальним змістом є соціально значуща спільна діяльність.

Кінцевою метою ділового спілкування є взаєморозуміння, справа, діяльність, результат і продуктивна співпраця.

Структура ділового спілкування за Л. Г. Титовою включає:

- 1) зміст (предмет) спілкування;
- 2) мету спілкування;
- 3) засоби спілкування;
- 4) форми спілкування;
- 5) суб'єкти (сторони) спілкування.



Рисунок 1 – Структура ділового спілкування за Л. Г. Титовою

Зміст ділового спілкування визначається соціально-значимим предметом спілкування; ним може бути будь-яка сфера життєдіяльності.

Залежно від змісту спілкування виділяють такі види ділового спілкування:

- діяльнісне (професійні навички, вміння, норми поведінки тощо);
- когнітивне (професійні знання, ідеї, уявлення, пропозиції тощо);
- мотиваційне (мотивація, бажання, прагнення, потреби тощо);
- матеріальне (виробництво матеріальних благ, надання послуг тощо);
- духовне (наука, освіта, мистецтво, релігія тощо);
- регулятивне (політичні, правові та моральні норми, традиції тощо)

(рис.

2).

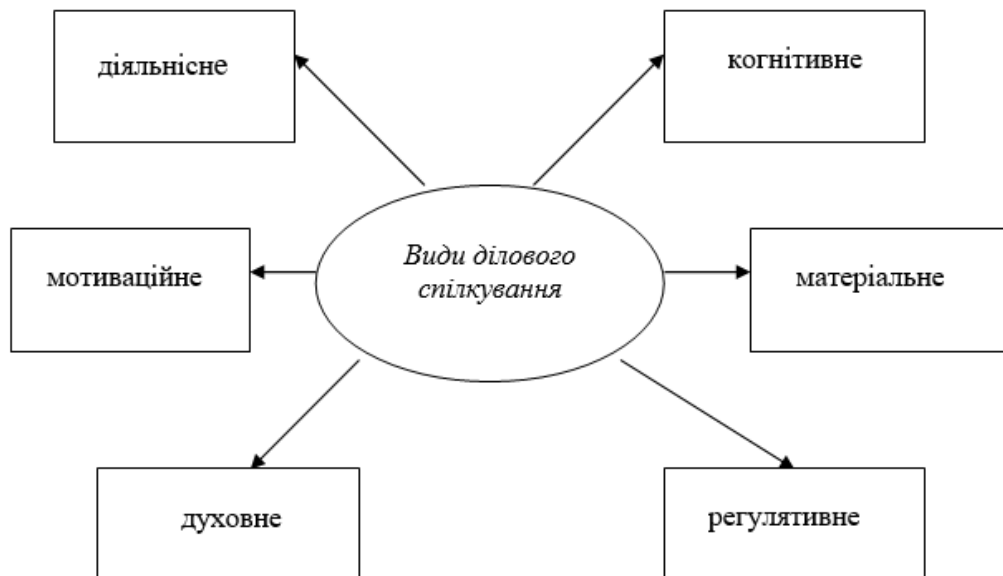


Рисунок 2 – Види ділового спілкування (залежно від змісту спілкування)

Мета спілкування – це спрямованість дій ділових партнерів на вирішення якої-небудь соціально значимої проблеми.

Реалізація цілей ділового спілкування неможлива без психологічного впливу суб'єктів один на одного.

Залежно від цілей спілкування й відповідних психологічних впливів виокремлюють такі види ділового спілкування:

- емоційне – метою є формування у партнера певного психологічного стану (емоційного фону, настрою), необхідного для конкретної ділової ситуації; психологічний вплив здійснюється на сенсорні канали партнера (візуальний, аудіальний, кінестетичний) шляхом спонування;

- інформаційне – передача партнерові певної професійної інформації чи інноваційної ідеї; психологічний вплив здійснюється на когнітивний рівень шляхом стимулювання передусім таких психічних процесів, як пам'ять та увага;

- переконливе – здійснюється з метою зміни когнітивно-ціннісної орієнтації чи установки партнера; психологічний вплив – переконання шляхом аргументації та контраргументації; найбільшому впливу піддається мотивація та когнітивні стратегії партнера;

- конвенціональне – підтримання та закріплення договірно-правових відносин (дотримання ділового протоколу, етикету; психологічний вплив здійснюється на

емоційно-чуттєвому (сенсорні канали) та регулятивному (прийняті норми) рівнях; тип психологічного впливу – наслідування, схвалення, заохочення;

- імперативне – передбачає авторитарний контроль над поведінкою партнера чи відкритий примус до прийняття окремих рішень чи дій; типи психологічного впливу – спонування, примус, залякування, що спрямовані на афективну та емоційно-вольову сфери психіки партнера;

- сугестивне – передбачає навіюваний вплив на партнера з метою зміни його мотивації, ціннісної орієнтації та поведінки; психологічний вплив – сугестія (навіювання) шляхом персоніфікації, посилення на авторитет, ідентифікації (чим нижчий рівень контрсугестії суб'єкта, тим більше буде навіювання);

- маніпулятивне – приховане впровадження у психіку партнера таких установок, намірів, бажань, які внутрішньо не притаманні йому, але бажані для маніпулятора; метою є встановлення контролю над мотивацією і поведінкою партнера, але, на відміну, від імперативного стилю, ціль або прихована від суб'єкта, або замінюється іншою, відкритою ціллю; результатом є ілюзія самостійно прийнятого рішення; психічний вплив на глибші рівні психіки – несвідомі психічні процеси; психологічний вплив – заплутування партнера, приховане навіювання та примус, зараження;

- партнерське – спілкування рівноправних партнерів, у процесі якого до ділового партнера відносяться як до рівного, зважають на його інтереси, погляди, установки тощо; психологічний вплив – розташування до себе, прохання, приєднання (рис. 3).

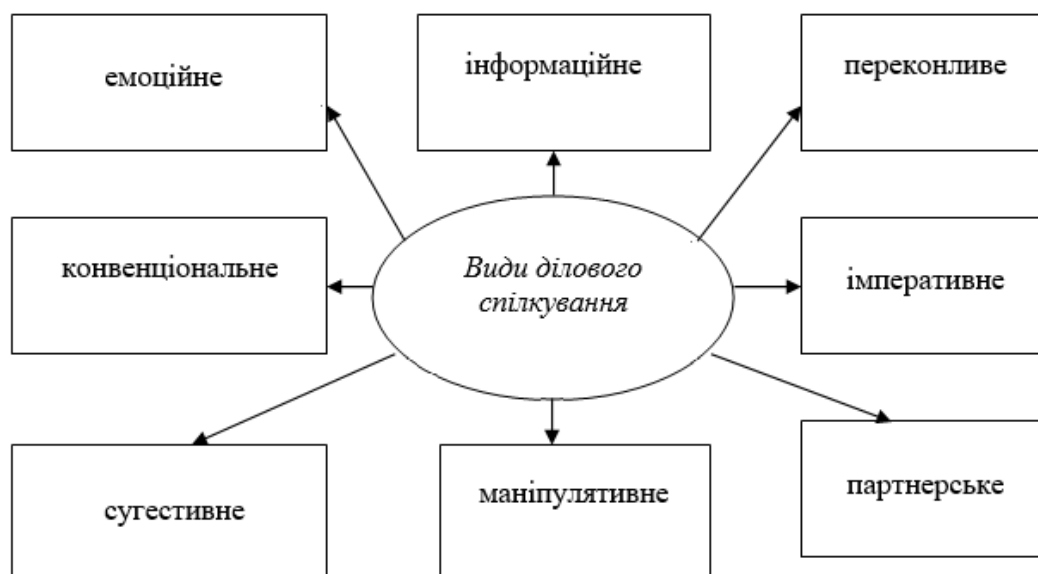


Рисунок 3 – Види ділового спілкування (залежно від цілей спілкування та відповідних психологічних впливів)

Засоби спілкування – системна мовних знаків, а також міміка, жести, погляд, поза тощо. Засоби спілкування подано на рисунку 4.

Вербальні засоби – різні мовні конструкції, шаблони, фразеологічні звороти, характерні для ділового спілкування.

Невербальні засоби – система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми (жести, міміка, пантоміміка, зовнішній вигляд тощо) .

Спілкування



Рисунок 4 – Засоби спілкування

Групи невербальних засобів:

- кінесика (міміка, жести, хода, поза, погляд та ін.);
- такесика (тілесні контакти: рукостискання, поплескування та ін.);
- проксемика (дистанція між діловими партнерами, кут орієнтації, повороту відносно один до одного та ін.);
- ольфакторні (природні чи штучні запахи та ін.);
- паралінгвістичні (тон голосу, діапазон, тембр, наголос тощо);
- екстралінгвістичні (паузи, темп мови, сміх, плач та ін.) (рис. 5).



Рисунок 5 – Невербальні засоби ділового спілкування

Форма ділового спілкування – це спосіб реалізації комунікативного процесу:



- усно (спілкування суб'єктів під час виконання ними службових обов'язків (ділова бесіда, діловий прийом, ділова доповідь, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори тощо);

- письмово (автобіографія, резюме, заява, скарга, характеристика, особовий листок із відділу кадрів, довідка, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, оголошення, протокол, витяг із протоколу, план засідання, доручення, розписка, трудова угода, ділова доповідь тощо).

Також виокремлюють такі форми ділового спілкування:

- діадична – ділова бесіда між двома людьми (між партнерами, колегами; між начальником і підлеглим, між продавцем і клієнтом тощо);

- групова – участь у процесі комунікації відразу декількох людей (ділові переговори, наради, збори тощо);

- публічна (монолог) – комунікатором є одна людина, тоді як реципієнтів багато (прес-конференція, презентація, виступ на зборах тощо).

Окрім того, формами ділового спілкування є:

- ділова бесіда (зустрічі, переговори, дискусії) – діалогічна форма спілкування, за якої міжособистісне спілкування ділових партнерів обмежено формально-рольовим і просторово-часовими рамками;

- ділові переговори – це спільна діяльність суб'єктів, що сприяє ефективному вирішенню спірних питань і суперечностей з оптимальним урахуванням потреб обох сторін; згідно з діловим протоколом, обов'язки суб'єктів чітко визначені певною інструкцією;

- ділові наради – групове осмислення й вирішення важливої проблеми (зазвичай беруть участь більше 2 суб'єктів): оперативна (вирішення ситуативних спонтанних проблем); організаційна (координація дій структурних підрозділів); запланована (визначення стратегії та тактики діяльності); контрольна (контроль за результатами діяльності);

- ділові збори – це форма обговорення спільної проблеми з метою її осмислення (наприклад, засідання кафедри, колективу тощо);

- прес-конференція – ділове спілкування, що використовується, коли необхідно ознайомити громадськість з позицією установи стосовно певної соціально важливої проблеми; організовується як короткотривала зустріч із представниками ЗМІ;

- ділові сніданки, обіди, вечери тощо.

2. Стилi та моделі ділового спілкування

Стиль спілкування – сукупність найтипівіших рис поведінки у спілкуванні; система різноманітних прийомів взаємодії партнерів у спілкуванні, які мають особливу спрямованість.

Залежно від стилю управління виділяють такі стилі ділового спілкування:

- авторитарний – лідер віддає накази, дає вказівки, інструкції; він не сприймає проявів ініціативи, не хоче, щоб з ним дискутували, обговорювали прийняті ним рішення (ключовим є «Я»);
- демократичний – передбачає активність учасників спілкування, підтримання їх ініціатив, колегіальне обговорення завдань і способів їх реалізації (ключовим є «Ми»);
- ліберальний – проблеми обговорюються формально, керівник може й не бути лідером; він піддається різним впливам, не виявляє ініціативи у спільній діяльності;
- комплексний – поєднує різні стилі ділового спілкування (рис. 6).



Рисунок 6 – Стилi ділового спілкування

Існує ще одна класифікація стилів ділового спілкування, запропонована Л. Петровською:

- ритуальний – полягає в дотриманні партнерами у спілкуванні прийнятих для певних ситуацій етикету, формальних і неформальних правил та норм поведінки;
- маніпулятивний – партнери ставляться один до одного як до засобу досягнення мети; маніпулюючи один одним, люди розв'язують проблеми повсякденного життя;
- гуманістичний – ґрунтується на винятковій міжособистісній довірі; це особливе, сповідальне, інтимно-особистісне спілкування, обумовлене станами переживання й усвідомлення (рис. 7).



Рисунок 7 – Стилі ділового спілкування за Л. Петровською

У процесі спілкування стиль кристалізується, з'являються схильність до певних вчинків, стереотипні навички та прийоми спілкування, тобто формується індивідуальний стиль спілкування.

Для характеристики системи дій, які виконують суб'єкти спілкування, використовується поняття «модель спілкування».

В. Сатир виділяє такі моделі ділового спілкування:

- запобігливий тип – у процесі спілкування прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу;

- звинувачувальний тип – постійно шукає і знаходить винних; він диктатор, господар ситуації, часто поводить зухвало, говорить жорстко й різко, перебиває інших; у такий спосіб ця людина прагне стати авторитетною, отримати владу над іншими; вона глибоко усвідомлює, що без інших нічого не варта, і радіє й отримує задоволення з того, що люди їй підкоряються та підпорядковуються;

- розважливий тип – дуже коректна, врівноважена людина, яка наперед все розраховує; має монотонний голос, використовує для викладу своїх думок довгі фрази;

- віддалений тип – не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно та невлучно;

- урівноважений тип – людина є послідовною, гармонійною; у ставленні до інших відверта, чесна, ніколи не принижує людську гідність. Урівноважені люди знаходять вихід з будь-якої складної ситуації, можуть об'єднувати інших для спільної діяльності. Вони прямолінійні у стосунках, здатні до особистісного зростання, викликають до себе довіру та повагу.

Представники перших чотирьох типів є маніпуляторами, а п'ятий – актуалізатором.

3. Способи ділового спілкування

Основні способи психологічного впливу під час ділового спілкування:

- переконання;
- наслідування;
- навіювання (самонавіювання);
- психічне зараження (рис.8).

Переконання – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувати у неї нові настанови.

Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

Наслідування – особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших індивідів.

Навіювання – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприйняття висловлених думок і волі. Навіювання є механізмом, який дає змогу впливати на підсвідоме: настанови, емоційні реакції, очікування тощо.



Рисунок 8 – Психологічні способи впливу

Маніпуляція – це спосіб, який дає змогу досягти своєї мети без урахування інтересів іншої сторони.

Це спосіб, в основі якого лежить «використання» іншої людини з метою реалізації своїх інтересів.

Маніпулятор – людина, яка свідомо або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та будь-що досягти своєї мети.

Типи маніпуляторів за Е. Шостром:

- активний – прагне впливати на інших, використовуючи активні методики та свій соціальний статус – керівника, батька, викладача;
- пасивний – демонструє роль безпорадного, такого, що мало на чому розуміється; за рахунок цього і підштовхує іншого до виконання роботи за нього; ставиться до людей як до суперників, а то й ворогів, з якими він веде постійну

боротьбу;

- байдужий – намагається нібито уникати контактів, демонструє індиферентність. Насправді все, що відбувається, йому не зовсім байдуже, інакше він так демонстративно не поведився б.

Актуалізація – спосіб, основою якого є співробітництво, повага до себе та до інших, намагання вирішити проблему за рахунок об'єктивності та взаємної вигоди сторін спілкування.

Актуалізатор – людина, яка прислуховується до інших і враховує інші інтереси, прагне до самоактуалізації та унікальності; поважає гідність інших, переконливо передає свої думки та бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти власний шлях розвитку.

? Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте структуру ділового спілкування.
2. Які види ділового спілкування виділяють залежно від змісту спілкування?
3. Які види ділового спілкування виділяють залежно від цілей спілкування й відповідних психологічних впливів?
4. Розкрийте сутність поняття «засоби спілкування».
5. Охарактеризуйте вербальні засоби.
6. Охарактеризуйте невербальні засоби.
7. Що входить до групи невербальних засобів?
8. Розкрийте сутність поняття «форма ділового спілкування».
9. Назвіть та охарактеризуйте форми ділового спілкування.
10. Що являє собою стиль спілкування?
11. Перерахуйте стилі ділового спілкування.
12. Розтлумачте сутність маніпуляції.
13. Перелічіть та охарактеризуйте способи психологічного впливу під час ділового спілкування.
14. Розтлумачте такі поняття, як «маніпуляція», «маніпулятор».
13. Охарактеризуйте типи маніпуляторів.

Тести

1. Вербальне спілкування – це спілкування за допомогою...

- а) слів і речень;
- б) міміки і жестів;
- в) контакту й міміки.

2. Невербальне спілкування – це спілкування за допомогою...

- а) взаємодії;
- б) уміння уважно слухати;
- в) рухів тіла, жестів і міміки.

3. Оберіть приклади невербальної поведінки:

- а) погляд убік;
- б) прямий контакт;
- в) складені молитовно долоні, пальці;
- г) потирання очей.

4. *Укажіть стилі спілкування:*

- а) авторитарний;
- б) ліберальний
- в) авторитарно-демократичний;
- г) демократичний.

5. *Невербальне спілкування включає (вказіть не менш 5 форм):*

- а) вираз обличчя (міміка);
- б) бар'єри спілкування;
- в) візуальний контакт;
- г) етикет;
- д) інтонацію і тембр голосу;
- е) поставу і жести;
- ж) міжособистісний простір;
- з) особистісні якості.

6. *При невербальному спілкуванні засобом передачі інформації є:*

- а) багатозначні символи;
- б) несловесні знаки;
- в) повідомлення, що трактуються;
- г) інтелектуальні ознаки.

7. *Укажіть стиль спілкування (керівництва), який формує відповідальність та ініціативність:*

- а) ліберальний;
- б) демократичний;
- в) авторитарний;
- г) демократично-ліберальний.

8. *Засобом вербального спілкування є:*

- а) дотик;
- б) міміка;
- в) жест;
- г) бесіда.

9. *За кількістю суб'єктів виокремлюють три види взаємодії (укажіть їх):*

- а) діадну;
- б) міжгрупову;
- в) суб'єктно-групову;
- г) конкурентну;
- д) кооперативну;
- е) міжособистісну;
- ж) функціонально-рольову.