



Введение в психологию делового общения



З.М. ГОРИНКОВ

доцент кафедры экономики и организации машиностроительного производства Белорусского национального технического университета, кандидат экономических наук

Повышение эффективности общественного производства невозможно без развития человека, его всесторонней подготовки. Поэтому квалифицированные кадры всегда считались самым дефицитным и капиталоемким товаром. Например, Германия за последние два десятилетия инвестировала в него финансовых ресурсов в 3 раза больше, чем в основной капитал.

Кого же считать квалифицированным работником? Достаточно ли для современного производства знаний и опыта по своей специальности?

Опыт работы японских, американских и западных корпораций показал, что при оформлении на работу важны не столько знания по специальности (на фирме работника часто приходится переучивать), сколько умение общаться, работать в коллективе. Главное, чтобы человек вписался в психологический климат компании, не нарушая заданной тональности. «Если на собеседовании, — свидетельствует эксперт корпорации Sony, — мы обнаруживаем определенные изъяны в характере и человеческих качествах, скажем, неумение сходить с людьми и работать в коллективе, то наше решение однозначно — такой человек нам не нужен, даже если он семи пядей во лбу».

Сегодня уже никому не нужно доказывать, что умению общаться с людьми необходимо учить, что это не менее важный аспект подготовки кадров, чем другие. И хотя общение в качестве самостоятельного объекта исследования психологов выделилось относительно недавно (в 70-х гг. прошлого века), тем не менее эта область знаний хорошо изучена как на теоретическом, так и на прикладном уровнях.

Что же такое общение? **Общение** является неотъемлемой стороной деятельности человека и **представляет собой многоплановый процесс развития взаимосвязей и контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности**. Он состоит из процессов восприятия друг друга, обмена информацией и взаимодействия партнеров по общению.

Приятным во всех отношениях является **открытое общение**, когда коллеги по работе открыты друг перед другом со стороны намерений и мотивов. В коллективе, которому свойственно такое общение, нет подсиживаний своего начальника (с тем чтобы занять его место), работники не боятся высказывать свое мнение по тем или иным вопросам, здесь царит благоприятная, дружеская атмосфера, выше степень удовлетворенности трудом, исключены разного рода склоки и конфликты.

К сожалению, открытое общение наблюдается нечасто. Этому мешают групповой эгоизм, неразвитость техники общения, двойные стандарты и др.

Общение бывает и **закрытым (ролевым)**, когда партнеры по общению являются представителями определенных социальных групп или категорий, выражающими свои интересы, которые зачастую не совпадают. Например, продавец заинтересован продать свой товар по максимальной цене и поэтому всячески расхваливает его, а покупатель, наоборот, всеми способами стремится сбить цену до приемлемой.

Разновидностью ролевого общения является **деловое общение**, т.е. процесс сопоставления позиций и продвижения в решении проблем деловых партнеров. Его принято рассматривать с психологической и с этической сторон, которые тесно взаимосвязаны.

В последние годы актуальность проблем, связанных с деловым общением, повысилась. Это объясняется многими причинами.

Во-первых, **несмотря на то что за последнее десятилетие условия хозяйствования кардинально изменились, в некоторых организациях по-прежнему сохраняется невысокая культура общения**. Например, можно наблюдать пренебрежительное отношение продавца к покупателю, которого обманывают, продают ему некачественный товар и т.д.

Во-вторых, **велика подверженность населения неврозам** (до 85 %), причинами которых являются: неумение владеть собой при общении с другими людьми (особенно в стрессовых и конфликтных ситуациях), нерв-



ные и физические перегрузки и др. Меньше всего болеют неврозами люди, имеющие интересную работу, любимое занятие (например, рыбалку), не вступающие в конфликт из-за пустяков и быстро находящие пути к примирению, научившиеся прощать людей, а также лица, стремящиеся к самым высоким целям.

Известно, что неврозы, длительное психологическое напряжение, психические травмы в 80 случаях из 100 являются основной причиной инфаркта миокарда. Полезно помнить и то, что среди самонадеянных, агрессивных, суетливых людей сердечные приступы встречаются в 7 раз чаще, чем среди спокойных и уравновешенных.

В-третьих, **в половине случаев работник меняет место работы из-за не сложившихся отношений в коллективе**, и в первую очередь с руководителем. Это приводит к большим экономическим потерям из-за текучести кадров, т.к. каждый уволившийся не участвует в общественном производстве в среднем 26 дней (неделю-другую он не дает нужной выработки перед увольнением, остальное время уходит на поиск работы и адаптацию к условиям труда на новом рабочем месте).

В-четвертых, **тяжелая обстановка на рабочем месте неизбежно приводит к снижению трудоспособности**. Например, в бригадах с неблагоприятным психологическим климатом, как правило, внутрисменные потери рабочего времени в 2 раза выше, чем в остальных. К тому же, если бригадир или мастер с утра нагрубит рабочему, то выработка у последнего в этот день будет не менее чем в 2 раза ниже обычного. Та же картина наблюдается в трудовом коллективе, где произошел конфликт.

В-пятых, **умение работать с людьми на 85 % определяет карьеру работника** И это понятно: ведь из двух кандидатов на ту или иную должность при их одинаковом уровне подготовки и опыте всегда остановят выбор на том претенденте, который более коммуникабелен, имеет хороший характер, устойчивую психику и т.д.

В-шестых, **учет при подборе кадров психологических особенностей личности каждого работника в значительной степени предупреждает появление так называемой психологической несовместимости**. Если такая несовместимость наблюдается на низшей ступени управления (между мастером и бригадиром), то это еще полбеда. Но если она



проникает на высший уровень управления (директор — главный инженер), то потери коллектива (и психологические, и экономические) будут значительными. Ведь недаром в старину говорили: «Паны дерутся, а у холопов лбы трещат».

Чтобы строить деловые отношения наиболее рационально, необходимо обладать обширными знаниями в области психологии и этики общения, а именно:

- психологии личности (ее психологической структуры, мотивов и стимулов к труду, уровня притязаний и методов изучения личности);

- психологии трудового коллектива (его формальной и неформальной структуры, стадий развития и путей формирования благоприятного социально-психологического климата);

- нравственных и социально-психологических требований к современному руководителю;

- стиля управления, организационных и психологических аспектов личной работы руководителя и методов управляющего воздействия на личность;

- условий, средств (в том числе языка жестов), барьеров, взаимодействия, стиля и психологических правил общения;

- принципов умелого обращения с людьми;

- норм служебного этикета и особенностей мужчин и женщин в общении;

- особенностей этики народов мира;

- правил письменного и устного общения;

- причин появления конфликтов в коллективах, способах их предупреждения и регулирования.

Суть этих составляющих оптимального делового общения будет раскрыта в последующих публикациях. ■