

Етико-психологічні аспекти комунікаційних процесів у бізнесі

Химиця Наталія

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
nhytysa@gmail.com

Керенович Лілія

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
lilya.kerenowitch@gmail.com

Марців Марія

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
mariadnistruk0@gmail.com

This article highlights influence of factors of different nature on the activity in the sphere of business relations, in particular business from the point of view of psychology, ethics and socionics, as its main directions.

Ключові слова: комунікація, бізнес, психологія, етика, соціотип.

ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Етично-психологічні та соціонічні принципи відіграють надзвичайно важливу роль при плануванні, організації та реалізації бізнес-комунікацій як ключовий чинник ефективності діяльності в діловій сфері.

Психологічні засади відносин в сучасному бізнес-просторі передбачають дотримання правил культури в спілкуванні як з партнерами по бізнесу, так і з клієнтами, і включають в себе такі основні елементи: спілкування, ділові зустрічі, ведення перемовин, ділові прийоми, вирішення конфліктів, рекламна діяльність, формування іміджу, встановлення та підтримування ділових відносин [1].

Етичні принципи в підприємстві – один з основних факторів успішного налагодження та розвитку бізнес-комунікацій, що зумовлює наявність таких аспектів, як повага до керівника, повага до права приватної власності, любов та повага до людини, дотримання свого слова, цілеспрямованість [2].

Особливе місце в системі критеріїв встановлення ефективних комунікацій у бізнесі займає соціоніка, як один з розділів практичної психології, що вивчає взаємодію психіки людини зі світом та іншими людьми.

АНАЛІЗ ВЗАМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ СОЦІОНІЧНИМИ УСТАНОВКАМИ ТА УСПІШНОЮ ДІЛОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

Індикатор типів Маєрс-Бріггс – широко відома технологія в соціоніці, що дозволяє визначати соціотипи людей [3] і сприяє успішному функціонуванню будь-якої бізнес-структури за рахунок ефективного розподілу обов'язків між працівниками в організації, побудові між ними неконфліктних взаємин, визначення сильних та слабких сторін кожного з учасників комунікаційного процесу.

В ході досліджень, проведених спеціалістами в сфері психології - Креггером, Тьюсоном, Ратледжом [4], що базуються на вивченні більше, ніж двадцять тисяч співробітників з більше, ніж сотні компаній (табл. 1), чітко простежується взаємозв'язок між належністю людини до певного соціотипу та напрямками її діяльності в організації.

Таблиця 1. Соціонічні установки розподілу людей на різних рівнях діяльності організації

Рівень діяльності в організації	Домінантна дихотомічна ознака			
	(Л-Ет)	(Е-І)	(С-І)	(Р-Іpp)
Співробітник и нижчого рівня	Представлені люди всіх соціотипів			
Менеджери середньої ланки	Л	Е	С	Р
Старші менеджери	Л	Е	С	Р
Директори,	Л	І	С	Р

президенти, керівники				
--------------------------	--	--	--	--

Зокрема, серед співробітників нижчого рівня представлені особистості всіх соціонічних типів [5], соціотипи Жуков та Штірліц переважають серед працівників – менеджерів, що свідчить про домінуючість у них таких ознак як логіка (Л), раціональність (Р), екстраверсія (Е), сенсорика (С), натомість ознака «ірраціональність» (Ірр) виражена в меншій мірі.

В середовищі осіб-керівників переважають логіки-раціонали, кількість сенсориків - 2/3 від загальної кількості усіх керівників, інтровертів (І) та екстравертів – порівну, хоч інтроверти мають певну перевагу.

Значна кількість працівників зосереджена серед старших менеджерів – 5, 3%, а за ознакою «етика-логіка» (Ет-Л) з перевагою логіки переважають працівники управлінського типу – їх нараховується 95% від загальної кількості усіх співробітників.

Вагому роль в психології бізнес-спілкування відіграють чинники, що є визначальними при оцінці діяльності ділової людини та безпосередньо впливають на рівень успішності її праці в будь-якій організації незалежно від посади (рис. 1).

Успіх комунікаційних процесів в бізнес-сфері залежить і від психологічного типу керівника-лідера. Карл Густав Юнг в своїх працях [5] виділяє такі чотири типи керівництва, що є визначальними при організації роботи в організації: управлінці, що думають свідомо, керівники, які мислять інтуїтивно, управлінці, що відчують свідомо та керівники, які відчують інтуїтивно.

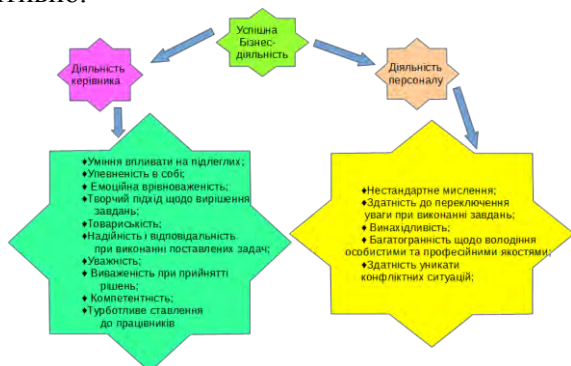


Рис. 1. Етико-психологічні чинники успішності ділової людини

Ефективним етико-психологічними методами виховання членів команди можуть бути :

- регулярні спільні заняття не рідше одного разу в місяць;
- створення невеликих навчальних груп;
- активна участь членів команди у конференціях та семінарах [6].

У результаті комплексного використання таких методів, всі члени команди звикають вчитися один в одного; спільний досвід та взаємне спілкування максимально сприяють розвитку команди.

Врахування всіх необхідних етико-психологічних факторів, ознак, характеристик комунікації в діловому вимірі забезпечує протікання бізнес-комунікації на високому рівні та встановлення гармонійних відносин в колективі, сприяючи підвищенню продуктивності праці та досягнення успіху в цій сфері.

ЛІТЕРАТУРА

- [1] Н. О. Химиця, О. О. Морушко, Ділова комунікація : навч. посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016. – 224 с. – (Серія «Документація та інформація»).
- [2] Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник /М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с.
- [3] О.О. Морушко, С.К. Андрейчук, Визначення інтегрального соціотипу в малих соціальних групах методом соціонічного аналізу. – Науковий вісник НЛТУ України. – 2016. – Вип. 26.44 – Львів, 2016. – С. 398-404.
- [4] О. Крегер, Дж. Тьюсон, Типы людей и бизнес. – М.: Астрель, 2005. – 464 с.
- [5] А. Аугустинавичюте, Соционика. Введение. – М.: АСТ, 1998. – 448 с.
- [6] О.О. Морушко, А.Л. Висоцький, Основні управлінські культури: соціонічний аналіз. – Збірник наукових праць. – Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2016. – Вип. 1(13), Т. 1. – С. 55-61.