

Кострікін О.В., Тіщенко Л.М.

**ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПЛИВУ НА ЛЮДЕЙ В СИСТЕМІ ФІЛОСОФІЇ
УПРАВЛІНСЬКОГО СПІЛКУВАННЯ**

Розглянуто сутність феномену впливу на інших людей як однієї з цілей міжособистісного спілкування. Показано необхідність формування навичок ефективного впливу на персонал в системі управлінського спілкування керівника. Наведено деякі психотерапевтичні методи прищеплення йому таких навичок.

Рассмотрена сущность феномена влияния на людей как одной из целей межличностного общения. Показана необходимость формирования навыков эффективного влияния на персонал в системе управленческого общения руководителя. Приведены некоторые психотерапевтические методы привития ему таких навыков.

The essence of the phenomenon of influence on people as one of purposes of interpersonal communication is considered. The necessity of forming of skills of effective influence on a personnel is shown in the system of administrative communication of a leader. Some psychotherapeutic methods of inculcation of such skills to him are set.

Складний і багатогранний феномен спілкування зовсім не випадково постає сьогодні в центрі уваги філософів і психологів, педагогів і соціологів, лінгвістів і фахівців з теорії і практики управління соціально-економічними системами. Це зумовлено тим, що від змісту й характеру міжособистісного спілкування істотно залежать успіх і результати спільної діяльності людей і людських колективів. Саме ж цей характер, у свою чергу, визначається психологічною сумісністю виконавців і загальним соціально-психологічним кліматом в колективі організації чи підприємства. Тому цілком закономірним явищем стало формування й активний розвиток психології управління та аналіз її філософських аспектів.

В процесі управління сучасними складними соціальними системами все більшу роль відіграє особистісний чинник у забезпеченні необхідної чи бажаної ефективності суспільного виробництва та якості продукції. Сьогодні він стає визначальною передумовою належного функціонування і розвитку соціальної чи соціотехнічної системи. Саме людина розглядається як основна мета і головний резерв науково-технічного і соціального прогресу. Тому така велика увага приділяється дослідженню, розробці та впровадженню в ділову практику ефективних управлінських технологій, які ґрунтуються на досягненнях філософії управління та його психології. При цьому важлива роль відводиться практиці управлінського спілкування як одному з ефективних інструментів досягнення цілей спільної діяльності та відповідному умінню керівника належним чином впливати на людей і переконувати їх в необхідності належного виконання своїх функцій [1].

Суспільна природа людина певною мірою викликана надзвичайною її слабкістю як біологічної істоти, вкрай недостатньою пристосованістю до успішного життя в природних умовах без взаємодії з іншими людьми. Тільки це забезпечує людині реальну можливість, саме завдяки спільній практично-перетворювальній діяльності, створювати штучні умови, які виявляються сприятливими для її життєдіяльності та розвитку. У свою чергу, ця природа, поряд зі здатністю людини мислити, усвідомлено планувати і здійснювати необхідні практично-перетворювальні дії, вимагає ефективних засобів взаємодії між індивідами, які б забезпечували можливість успішного досягнення спільних цілей людської діяльності та задоволення індивідуальних і

суспільних людських потреб. Основними з таких засобів є спілкування та управління спільною діяльністю [2].

При цьому, для забезпечення поваги оточення до своєї особистості людині, крім знань і компетентності, мають бути приманні також належна культура спілкування і морально-етична культура, характерна для даного соціуму.

Однією з найважливіших складових культури спілкування виступає мовленнєва культура. Вона передбачає, як зазначають В.О. Лозовой зі своїми співавторами, дотримання норм усної і писемної літературної мови, свідоме, цілеспрямоване, майстерне використання мовних і виражальних засобів залежно від мети і обставин спілкування. Ці норми і правила включають чітке й логічне викладення своєї думки, її аргументованість і доказовість, а також літературне слововживання, правильне наголошування слів, по можливості уникнення повторів за рахунок вибору синонімів, правильну вимову звуків тощо. При письмовому спілкуванні необхідно дотримуватись правил правопису, пунктуації. Слід пам'ятати, що помилки та недбалість у письмовому тексті звичайно привертають більшу увагу адресата, ніж при усному спілкуванні, коли людина в принципі має більші можливості виправити ту чи іншу припущену нею помилку [3].

Культура спілкування, на наше глибоке переконання, особливу роль відіграє при необхідності ефективного здійснення управлінського впливу на ту чи іншу людину. Це зумовлено як істотним зростанням професійного та освітньо-культурного рівня широких верств населення та самоусвідомлення людей як особистостей, так і загальною демократизацією суспільного життя. Однак незалежно від цих чинників, вступаючи у спілкування, люди завжди мають на меті певні цілі, і щоб їх досягти, вони прагнуть здійснювати на партнера по спілкуванню відповідний вплив. Проблема впливу з давніх пір цікавить не тільки психологів, а й багатьох людей, як тих, хто здійснює вплив і зацікавлені в підвищенні його ефективності, так і тих, хто хотів би навчитися прийомам захисту від небажаного для нього впливу [4]. Як цілком справедливо зазначають у зв'язку з цим автори монографії «Основи менеджменту» М.Х.Мескон, М.Альберт і Х.Федоури, «вплив – це будь-яке поведження одного індивіда, яке вносить зміни в поведінку, відносини, відчуття тощо іншого індивіда» [5].

Метою будь-якого управління і відповідно метою впливу на людину виступає надання максимально можливої допомоги їй в ім'я забезпечення нормального функціонування і розвитку соціальної системи, в якій вона працює. У зв'язку з цим виділяють такі цілі впливу: 1) змінити психологічну установку; 2) сформувати певну установку (як певний погляд на якусь проблему); 3) здійснити зрушення в системі цінностей. Найбільш відомими є такі п'ять основних способів впливу на людей. Перший з них полягає у тому, щоб *привертати людину до себе*. Механізм його здійснення можна описати таким алгоритмом: «контакт – увага – симпатія – готовність до розмови». Другий спосіб полягає у тому, щоб *зацікавити людину* шляхом подання вигідних сторін контакту, потім пробудити і поглибити інтерес і, нарешті, визначити взаємну зацікавленість. Третій спосіб ґрунтується на *переконанні людини* за допомогою логіки, належної аргументації, обґрунтування і демонстрації діловитості. Четвертий спосіб впливу являє собою *діяння* з використанням активності, мистецтва переконання і належного мотивування. П'ятий спосіб полягає у *завоюванні людини* через вірогідність суджень і непохитність позицій встановити довірчі відносини.

Сутністю самого впливу на людину прийнято визначати процес її переконання з метою змінити її ставлення до того чи іншого об'єкта чи події, змінити певні її переконання або поведінку. На перший погляд може уявлятися, що успішно впливати на інших людей можуть лише окремі, обрані особистості, яким притаманний особливий дар впливу або певна харизма. Насправді ж такий вплив (правда, різної інтенсивності)

може бути здійснений кожною людиною, яка має відповідні навички. Вони подібні до того, як здатність ходити або писати. З різними проявами та формами впливу кожен з нас зустрічається протягом всього активного трудового життя, починаючи практично від дня народження.

Характерним при цьому є те, що людина може виступати як об'єктом цілеспрямованого впливу на неї з боку інших людей, так і його суб'єктом. Більш того, досить часто їй доводиться одночасно бути і об'єктом, і суб'єктом впливу. Кожен з нас в процесі міжособистісного спілкування періодично зазнає впливу різних людей зі свого оточення і в той же час у свою чергу прагне, іноді навіть несвідомо, впливати на них. Таким чином, вплив є настільки ж необхідним для успішної адаптації людини до умов конкретного суспільства, як і її суто біологічні потреби – дихання, їжа, пиття тощо – необхідні для забезпечення нормальної життєдіяльності.

Зазначені обставини дають нам вагомі підстави стверджувати, що для успішного здійснення управлінської діяльності керівникові конче необхідно оволодіти як ефективними методами впливу на персонал організації, так і прийомами надійного захисту від спроб маніпулятивного впливу на нього з боку інших людей, насамперед, його підлеглих. Як переконливо свідчить практика світового менеджменту, для того, щоб набути таких навичок, йому доцільно скористатися тими можливостями, які відкриваються за допомогою так званих психотерапевтичних методів. Тому розглянемо найбільш поширені й найбільш дійові з них.

Одним з досить ефективних методів впливу на людину вважається групова психотерапія. Напряма, який ґрунтується на його використанні, виник на підставі вимог самого життя. Сутність методу полягає у тому, що в психотерапевтичній групі ефективність допомоги складається з впливу однієї людини на іншу, з множини відносин взаєморозуміння і групової солідарності, які складаються між учасниками групи. Таким чином, психотерапевтична група перетворюється на своєрідну «модель світу», в якій кожен учасник починає проявлятися властивим саме для нього способом. При цьому у кожної людини з'являється можливість помітити, проаналізувати і пережити те, як саме, яким способом вона виявляє себе у міжособистісних відносинах з іншими людьми, як ці люди реагують на неї та на характер і зовнішні прояви цих відносин. Іншими словами, виникає своєрідний зворотний зв'язок, за допомогою якого людина отримує реальну можливість проаналізувати, які відчуття і думки виникають у неї в ситуації взаємодії з іншими людьми.

Результати аналізу досліджень і наукових публікацій з проблем впливу на людей і власних спостережень автора, в тому числі цілеспрямованих на виявлення особливостей впливу в процесі управлінського спілкування, а також експериментів по застосуванню психотерапевтичних методів впливу дають вагомі підстави стверджувати, що психотерапевтична група відкриває такі цікаві й важливі можливості. По-перше, вона дає людині змогу відчути підтримку людей з її оточення. По-друге, група допомагає людині знайти відповіді на складні питання, що в неї «наболіли». По-третє, вона також дає можливість отримати корисну інформацію про закономірності процесів, що відбуваються в міжособистісних і групових відносинах, і створює реальну основу для організації більш ефективного і гармонійного спілкування між людьми за рахунок взаємного впливу один на одного [6].

Крім того, застосування методу групової психотерапії дає кожному учаснику групи можливість:

- успішно засвоїти нові способи ефективної взаємодії з людьми зі свого оточення, що підвищує якість спілкування з ними;
- навчитися успішно справлятися з емоційними напруженнями, які можуть створювати бар'єри у спілкуванні, та ефективно долати їх;

- побачити себе очима іншої людини, що допомагає певною мірою позбутися тих чи інших вад, що заважають ефективному спілкуванню;

- навчитися приймати на себе відповідальність за своє власне життя і здоров'я та за життя і здоров'я своїх підлеглих, що являє одну з надзвичайно важливих функцій управлінської діяльності керівника.

Ще один досить поширений напрям застосування психотерапевтичних методів у теорії і практиці психологічного впливу на людей пов'язаний з так званим нейролінгвістичним програмуванням (НЛП). Воно виникло в США на початку 70-х років минулого століття. Основоположниками цього напрямку теорії і практики психотерапевтичного впливу були Річард Бендлер і Джон Гріндер. Основною метою, яку ставили перед собою ці дослідники, було моделювання процесів людської діяльності та підвищення її ефективності. Застосування НЛП дозволило досліджувати сфери впливу людини та її переконання, відкрило можливість динамічного навчання і формування навичок системного мислення, вивчення природи людської геніальності, процесів творчості, лідерства і успішного бізнесу. Вона символізує систему взаємовідносин між мозком людини, її тілом і мовою.

Таким чином, НЛП являє собою своєрідну модель, яка описує внутрішні процеси у психіці людини та її поведінку в процесах комунікації. Дійсно, завдяки його застосуванню виявилось, наприклад, що людина немов би успішно «повторює» бажаний характер поведінки, якщо її заздалегідь їй навіювати за допомогою психолінгвістичного програмування, змінює свій реальний психоемоційний і морально-вольовий стан у бік бажаного їх характеру. Отже, застосування методів нейролінгвістичного програмування відкриває можливість ефективно впливати на людину, на різні її вчинки та поведінку в цілому.

Розглянемо техніку впливу на людину за допомогою НЛП. Її можна подати у вигляді такої послідовності кроків. Перший з них полягає в тому, що необхідно згадати людину, яка, на ваш погляд діє невірно або здається вам недостатньо мотивованою. На другому кроці залиште за порогом вашої свідомості все, що ви знаєте про цю людину, про її дії, вчинки та мотиви. Третім кроком має стати ваше зосередження на тому, якою б ви хотіли бачити цю людину. При цьому необхідно скласти у своїй уяві бажане для вас уявлення про неї. Продумайте, як ця людина повинна діяти в тих чи інших обставинах, яку мету вона повинна ставити, чого хотіти і чого прагнути. Четвертим кроком має стати досягнення того, щоб перед вами (зрозуміло, що тільки у вашій свідомості, але так чітко, немов буквально «на очах») виник виразний ідеальний з вашої точки зору образ цієї людини. Необхідно уявити, що вона вже стала такою, якою ви б хотіли бачити її. Нарешті, на п'ятому кроці відтепер і надалі, спілкуючись і взаємодіючи з цією людиною, звертайтеся до неї як немов би до вашого ідеального уявлення про неї. І будьте впевнені, що ваш прогноз само виконається, і ця людина дійсно стане наблизитися до вашого ідеального уявлення про неї.

Не випадково відомий американський теоретик і практик з психології менеджменту Д. Карнегі радив: «поводьтеся з людиною так, як начебто вона вже стала такою, якою б ви хотіли її бачити, – і їй нічого не залишиться, як дійсно стати такою».

Ще одним напрямом здійснення впливу на людину за допомогою психотерапевтичних засобів, який набуває все більшої популярності, слід вважати так звану позитивну психотерапію. За своєю сутністю він являє собою особливу форму психотерапії, яка ґрунтується на уявленні людині як особливої цінності. Методи позитивної психотерапії не усувають порушень чи небажаних відхилень у поведінці людини, однак стимулюють резервні можливості її психіки та психоемоційні здібності. Як свідчить практика їх застосування, позитивна психотерапія дійсно допомагає

мобілізувати приховані фізичні, психічні та інтелектуальні ресурси людини для прийняття та ухвалення нею позитивних рішень.

Цей напрям вчить людину не ворогувати із зовнішнім світом, а сприймати і приймати його. Результатом такої установки стає оптимістичне і радісне сприйняття людиною самої себе та близьких людей і життя взагалі. Безумовними перевагами позитивної психотерапії є її доступність для кожного, для всіх вікових, соціальних і професійних груп, простота мови, системний підхід і короткостроковість застосування. Засновником методу є відомий німецький психолог і психотерапевт іранського походження Носсрат Пезешкіан. Методи позитивної психотерапії дають людині можливість повернутися до головного, тобто до себе самої, до свого благополуччя та отримання задоволення від самого факту життя і відносин з іншими людьми. Важливо також, що вони формують і розвивають у людини вміння успішно розв'язувати складні конфліктні ситуації.

Характерно, що прикладна галузь застосування методів позитивної психотерапії далеко не обмежується власне психотерапією та психологічним консультуванням. Вона також ефективно впливає на формування і розвиток світогляду людини, на її загальне сприйняття зовнішнього світу. Її відрізняють такі особливості. По-перше, цій методиці притаманний позитивний погляд на людину. По-друге, вона ґрунтується на так званих моделях балансу. Нарешті, по-третє, методика позитивної психотерапії чітко структурована і являє собою п'ятиступеневу модель терапії, яка особливо ефективно використовується при розв'язанні конфліктних ситуацій. Розглянемо кожен з цих особливостей докладніше.

Позитивний погляд на людину ґрунтується на тому, що кожна людина розвиває свої здібності в тісній взаємодії та в певній системі взаємовідносин із зовнішнім світом, що її оточує. Тому в основу концепції позитивної психотерапії покладено точку зору, за якою кожна без винятку людина має принаймні такі дві базові здібності: здатність до пізнання, або когнітивну, та здатність до любові, або емоційну. Здатність до пізнання означає тією чи іншою мірою розвинену здібність людини навчатися та вчити інших, а здатність до любові означає її здібність кохати і бути коханою.

Модель балансу ґрунтується на тому, що психологічний стан людини залежить від цілої низки чинників, які представляють різні сфери завдань. Засновник методу позитивної психотерапії Н. Пезешкіан запропонував модель балансу людського життя, яка відображає розподіл енергетики між різними сферами життєдіяльності людини і виділив чотири таких сфери. Перша з них включає тіло і здоров'я, друга – роботу, кар'єру, фінанси і людську діяльність, третя – контакти та інші відносини як з близькими, так і з далекими людьми, четверта – фантазії, мрії, бажання і планування майбутнього. На його глибоке переконання, для того, щоб людське буття вважалось гармонійним, необхідно, щоб на кожен сферу припадало приблизно по 25 % витрат часу і зусиль людини. Окремі незначні відхилення не приведуть, звичайно, до дисбалансу, однак, як свідчить життєва практика, частіш за все люди віддають перевагу якійсь одній сфері життєдіяльності. Тому важливо оцінити витрати своїх сил і часу на кожен сферу і, користуючись моделлю балансу, збалансувати своє життя з тим, щоб прийти до найбільш комфортного стану. Адже це, поза сумнівом, позитивно позначатиметься на будь-якій сфері діяльності людини, в тому числі й на змісті та характері її спілкування. Таким чином, модель балансу переконливо доводить, що наші проблеми виступають одночасно з нашими можливостями.

П'ятиступенева модель розв'язання конфліктних ситуацій полягає у такій послідовності дій. По-перше, людині необхідно дистанціюватися від проблеми, що викликала конфлікт, і зайняти позицію спостерігача. По-друге, потрібно провести своєрідну інвентаризацію, тобто допомогти людині побачити, з чого саме бере початок

її проблема. По-третє, надзвичайно важливою стає ситуаційна підтримка, яка полягає у з'ясуванні того, що об'єднує учасників конфлікту, які позитивні сторони можуть відкрити можливості для зменшення рівня конфліктності у стосунках. По-четверте, необхідно результати інвентаризації трансформувати у вербалізацію, тобто у конкретне і конструктивне обговорення проблеми з опонентами в атмосфері довіри і порозуміння. По-п'яте, доцільно здійснити розширення мети, іншими словами, відшукати ряд інших можливостей для подальшого запобігання конфліктних ситуацій.

Таким чином, наведені результати досліджень і рефлексії над проблемами психології цілеспрямованого впливу на людину в системі управлінського спілкування відкривають можливість обґрунтовано дійти таких висновків. По-перше, вміння належним впливати на людей і переконувати їх в процесі ділового спілкування стає сьогодні важливою складовою частиною професійної компетенції керівника і його управлінської культури. По-друге, в системі управлінського спілкування одним з надійних засобів забезпечення бажаної його ефективності і досягнення заздалегідь визначених цілей спільної діяльності підлеглих виступають культура спілкування і розуміння керівником основних закономірностей самого феномену спілкування та його психологічних особливостей. По-третє, в успішному розв'язанні можливих проблем міжособистісного спілкування і підвищення комунікативної культури керівника істотну роль здатні відігравати цілеспрямовані способи оволодіння керівником методами впливу на інших людей та способи надійного захисту від небажаного їх впливу на себе, в першу чергу, захисту від маніпулювання. Як свідчить практика, тут достатньо ефективними виявляються методи психотерапії.

Література:

1. Заветний С.О. Психология управлінського спілкування: Текст лекцій /С.О. Заветний, О. С. Пономарьов, С. М. Пазиніч, Н. І. Моїсеєва, О. В. Кострікін. – Харків: ХНТУСГ ім. П. Василенка, 2009. – 54 с.
2. Философия: Учебник для вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко, В. П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 677 с.
3. Лозовой В. О. Культура особистості та етикет у діловому спілкуванні: Навч. посібник / В. О. Лозовой, О. В. Уманець, М. Б. Ценко. – Харків: Регіон-Інформ, 2006. – 140 с.
4. Романовський О. Г. Психология управління: Навчальний посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, А. О. Лаврентьєва. – Харків: НТУ «ХП», 2001. – 161 с.
5. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури / Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. – 292 с.
6. Бандурка А. М. Психология управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Харьков: Ун-т внутренних дел, 1998. – 320 с.