

Таким чином, професійна деформація особистості педагогів у середній освіті охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти, які призводять до втрати мотивації, вигорання та зниження якості педагогічної діяльності. Дана проблема потребує не тільки наукової розробки але й практичних дій для її вирішення. Освіта в Україні – це та сфера, яка забезпечує майбутнє, тому руйнація даної сфери сьогодні призведе до краху завтра. Саме тому проблематика забезпечення належної роботи педагогічних працівників є стратегічним питанням.

### **Список використаних джерел:**

1. Akhmetova G., Mynbayeva A., Mukasheva A. Stereotypes in the professional activity of teachers. *Procedia – social and behavioral sciences*. 2015. Vol. 171. P. 771–775. URL: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.190> (date of access: 21.11.2024).

2. Modern directions for prevention of destructive influence of teacher professional deformation / O. V. Stukalova et al. *Humanities & social sciences reviews*. 2019. Vol. 7, no. 5. P. 731–737. URL: <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7590> (date of access: 21.11.2024).

3. Peculiarities of professional deformation of instructor-officers of higher educational institutions. *Journal for educators, teachers and trainers*. 2023. Vol. 14, no. 4. URL: <https://doi.org/10.47750/jett.2023.14.04.014> (date of access: 21.11.2024).

4. Virna Z. Professional deformations: tendencies, dynamics and risks of manifestation. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J, Paedagogia-Psychologia*. 2016. Vol. 28, no. 2. P. 123. URL: <https://doi.org/10.17951/j.2015.28.2.123> (date of access: 21.11.2024).

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-15>

**Овчаренко В. О.,**

*аспірант кафедри психології, філософії та суспільних наук  
Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*

### **ВПЛИВ ПСИХОЛОГІЧНИХ ФАКТОРІВ НА ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ**

**Анотація.** Розглянуто значення ділового спілкування у процесі ведення бізнесу, яке полягає у сприянні досягнення таких важливих цілей, як розуміння, співпраця, вирішення конфліктних ситуацій,

прийняття рішень та створення сприятливого середовища на підприємстві. Виокремлено чинники, які впливають на розвиток ділового спілкування.

**Ключові слова:** комунікація, бізнес-комунікація, ділове спілкування, психологічні чинники, бар'єри.

### **Ovcharenko V. The influence of psychological factors on business communication**

**Summary.** The importance of business communication in the process of doing business is considered, which consists in promoting the achievement of such important goals as understanding, cooperation, resolving conflict situations, making decisions and creating a favorable environment at the enterprise. Factors that influence the development of business communication are identified.

**Key words:** communication, business communication, business communication, psychological factors, barriers.

Будь-яка спільна діяльність передбачає комунікування і взаємодію учасників, як необхідний засіб забезпечення її ефективності. У бізнес-комунікаціях предметом спілкування є справа. Виробнича взаємодія може і не бути по своїй суті спілкуванням в тому випадку, коли другий суб'єкт виступає об'єктом. Наприклад, при жорсткому авторитарному стилі керівництва відносини керівника і підлеглому відбуваються головним чином як відносини суб'єкта до об'єкта. У цьому випадку формою відносин є дисципліна – принцип суворого регулювання ієрархічних відносин керівника і підлеглому. Зрозуміло, що підлеглий позбавлений свободи дій, що право прийняти рішення надається керівникові і тому зв'язок між ними асиметричний, монологічний, а не діалогічний. Особливості ділового спілкування полягають у тому що:

- партнер завжди виступає як особистість, яка має значення для суб'єкта;
- людей, які спілкуються між собою відрізняє добре взаєморозуміння у питаннях справи;
- основне завдання ділового спілкування – це продуктивне співробітництво.

Розвиток ділового спілкування відбувається під впливом різних процесів та чинників:

- глобальні зміни зовнішнього мікро- та макросередовища (фінансові та загальноекономічні кризи, екологічні зміни), потреб та інтересів суспільства (демографічно-міграційні процеси);

– бурхливий науково-технічний прогрес, що безперервно породжує нові технології комунікацій та інновації з комунікування, утворює міжнаціональне науково-технологічне співтовариство;

– безперервні зміни наявних ресурсів різної природи (матеріальних, фінансових, інформаційних, інтелектуальних тощо), без яких бізнес-комунікації не можуть досягти потрібного результату [2; 4].

Ефективній діловій комунікації сприяє й однакове розуміння ситуації спілкування, однак під час спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. З одного боку, вони можуть виникати, якщо немає єдиного розуміння ситуації спілкування або через соціальні, політичні, релігійні, професійні чинники, досвід, різне світобачення, світорозуміння.

Також бар'єри комунікації можуть мати й більш «суто» виражений психологічний характер унаслідок індивідуальних психологічних особливостей учасників спілкування (наприклад, надмірна сором'язливість одного, закритість іншого, некомунікабельність) або через особливого роду психологічні відносини, які склалися між учасниками спілкування [3].

Безперечно, неефективні комунікації призводять до різних фінансових ризиків у бізнесі. Так, неналежний спосіб передачі інформації між різними рівнями підприємства або між відділами веде до ухвалення помилкових рішень, що впливають на фінансові результати підприємства. До прикладу, якщо інформація про фінансовий стан підприємства і потреби різних відділів передається неправильно або невчасно, може виникнути ситуація, коли підприємство не планує бюджет на ті проекти або ініціативи, які є найбільш суттєвими для досягнення стратегічних цілей підприємства і адаптації його до мінливого зовнішнього середовища. Таким чином, реалізація цих ініціатив і проектів опиняється під загрозою. Відсутність достатньої інформації про потреби підприємства або зміни в ціновій політиці, термінах чи обсягах постачань від партнерів сировини, матеріалів, електроенергії, палива тощо призводить до порушення процесу поставок. Наслідком такої ситуації може бути ризик втрати замовлень або виникнення штрафів у зв'язку із невиконанням угод [5].

В процесі бізнес-комунікації важливим є психологічний механізм наслідування – повторення і відтворення однією людиною вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, а також копіювання певних рис її характеру і стилю життя. Наслідування буває свідомим і неусвідомленим. Підлеглі можуть свідомо наслідувати професійні навички, ефективні способи спілкування й діяльності керівника, раціональні прийоми виконання трудових операцій колег – все те, що здається правильним і корисним. Наслідування відбувається на рівні конкретних

осіб («керівник – підлеглий») або на рівні норм поведінки, традицій, культури групи, організації. Діяльність керівника передбачає і публічні виступи (лекції, мітинги, конференції тощо), де він може скористатися і механізмом емоційного зараження – особливим видом психологічного впливу на особистість у процесі спілкування й взаємодії, який здійснюється не через свідомість та інтелект, а через передавання психічного настрою, емоційну сферу людини [1].

Таким чином, ділове спілкування відіграє важливу роль у бізнесі і має вплив на всі аспекти його функціонування. Незалежно від того, чи має справу з внутрішньою комунікацією між співробітниками та керівництвом, чи зовнішньою комунікацією з клієнтами, партнерами та громадськістю, ефективна комунікація підприємства сприяє зниженню негативного впливу ризиків на бізнес. Ефективне ділове спілкування – це ключовий аспект успішного ведення бізнесу. Вони включають передачу і обмін інформацією, ідеями, думками та ініціативами між співробітниками, клієнтами, партнерами та іншими стейкхолдерами на підприємстві. Ефективне ділове спілкування сприяє досягненню таких важливих цілей, як розуміння, співпраця, вирішення конфліктних ситуацій, прийняття рішень та створення сприятливого середовища на підприємстві.

#### **Список використаних джерел:**

1. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посібн. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Іванчук К. О. Теоретичні підходи до визначення сутності категорії «розвиток підприємства». *Стратегія і механізми регулювання промислового розвитку*. 2012. С. 231–239.
3. Лавренко О. В., Лавренко А. А. Діловий етикет та імідж державного службовця. Київ, 2008. 70 с.
4. Раєвнева О. В. Управління розвитком підприємства: методологія, механізми, моделі. Х. : ВД «ІНЖЕК», 2006. 496 с
5. Сторожук О. В., Немченко Т. А., Заянюк О. В. Ефективні бізнес-комунікації як стратегічна складова управління ризиками підприємства. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 58. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3257>