

ОБЩУВАНЕТО КАТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ

(Кратък анализ)

Донка Никова¹

Въведение

Научнообоснованата и максимално точна информация за взаимоотношенията и взаимодействията, реализирани между субектите в икономическата дейност, позволява да се търсят и откриват нови и по-удачни възможности за нейното по-успешно управление, за подобряването на социално-психологическия климат в условията на нейната реализация. Това води до повишаване на удовлетвореността на всеки субект от икономическата дейност и на тази основа в значителна степен и до повишаване на нейната ефективност. Създаването на оптимални условия за реализация на икономическата дейност и за повишаване на нейната продуктивност и ефективност включва отчитането и съобразяването със значението, което има осигуряването на успешното общуване в нея.

Цел на настоящата студия е изследването под формата на анализ, описание, изясняване на проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност с оглед засилване на научната и практико-приложната ѝ експлицираност.

Обект на представеното в студията изследване е икономическата дейност на икономическите субекти. Предмет е общуването като взаимодействие в икономическата дейност. Той е конкретизиран от задачите на изследването, които се отнасят до представяне на общуването като взаимодействие във връзка с икономическите субекти, реализиращи чрез него икономическата дейност, на общуването като взаимодействие в основните му форми с акцент върху конкуренцията и особено върху конфликта, както и на възможности и начини за повишаване на неговата ефективност, основани на управлението на конфликтите в икономическата дейност.

Теза на изследването е: общуването в икономическата дейност, чрез което икономическите субекти я реализират, е невъзможно без взаимодействието между тях, което е неговата водеща форма, тъй като и предаването на информация, и възприемането като форми на общуването между субектите са възможни единствено и само, ако между тях се осъществи контакт, взаимодействие в икономическата дейност.

¹ Донка Никова е доктор, доцент в кат. „Икономическа социология“ на УНСС; сл. тел.: 81-95-437, e-mail donka@unwe.bg

Очакваният резултат от осъществения в студията анализ е приемането и утвърждаването на идеята, че създаването на оптимални условия за реализация на икономическата дейност и за повишаване на нейната ефективност включва отчитането и съобразяването със значението, което има осигуряването на успешното общуване в нея.

Метод на изследването е методът на теоретичния анализ, осъществен от позициите на психологическия подход и в рамките на дейностната парадигма. Скромната практическа и научна значимост на представеното в студията изследване на общуването като взаимодействие в икономическата дейност е свързана преди всичко с изясняване на ролята, значението и възможностите, които то има като основа за създаването на оптимални условия за реализирането на икономическата дейност, за повишаването на нейната продуктивност и ефективност, както и на удовлетвореността на реализиращите я субекти от нея. Това от своя страна би допринесло за повишаване на постиженията на икономическите субекти в икономическата дейност и следователно и за формирането на още по-позитивен социален образ и представа в обществото за икономическите институции.

Общуването в икономическата дейност – същност и компоненти

Общуването е един от водещите отдавна и непрекъснато изследвани проблеми в психологията. Неговата същност, функции, форми, разновидности и средства в една или друга степен намират място в теоретичните анализи и разработки на много автори: А. Тард, К. Левин, Ф. Рубенфелс, С. Майкълз, Д. Картрайт, Х. Прошенски, Ш. Оден, В. Н. Мясичев, Б. Г. Ананиев, Б. Ф. Ломов, А. Бодальов, Б. Д. Паригин, Е. Арънсън, Р. Фелдман, Т. Прохаска, Д. Джижон, Г. М. Андреева и др. (1). Интересът към този проблем е актуален и сега. Особено много той се засилва с очертаването на неговата отнесеност към всички важни процеси на нашето съвремие, сред които дълбоките икономически промени от края на миналия и началото на настоящия век изпъкват със своята значимост. Задълбоченото и пространно обяснение на психологическите измерения на общуването в икономическата дейност се постига само в контекста на общата психологическа теория на общуването като дейност. Затова при изследванията и анализите в настоящата судия се следва тази линия.

На психологично равнище общуването в икономическата дейност се анализира като особен вид дейност на всеки икономически субект, която осигурява отношението му с „икономическия свят“. В своята ежедневна икономическа дейност той влиза в безкрайно много отношения с предметите от заобикалящата го материална среда и с други икономически субекти. Механизмът, чрез който тези отношения на един икономически субект със “света на предметите“ и “света на другите икономически субекти“ се установяват и разгръщат, е дейността в разновидностите ѝ икономическа дейност и общуване.

Общуване съществува във всяка икономическа дейност – индивидуална, групов, съвместна, което означава, че във всяка икономическа дейност съществува и взаимодействие между икономическите субекти. В процеса на общуване и на взаимодействие в икономическата дейност връзките между институционалните икономически и междусубектните икономически отношения придобиват реална форма.

Икономическата дейност се разгръща на две основни равнища: субект-обектно равнище и субект-субектно равнище. На субект-обектно равнище икономическата дейност се свързва с предметно-практическите отношения на икономическия субект с обектите от заобикалящата го материална среда. Тя е икономическо взаимодействие на икономическия субект с разнообразни страни от действителността, вследствие на което се стига до производството на икономически блага и на различни по вид и характер услуги. На субект-субектно равнище икономическата дейност е свързана с икономическите отношения между икономическите субекти. Тя е икономическо взаимодействие на един икономически субект с друг икономически субект, на икономически субект с група икономически субекти, на групи икономически субекти, което е икономическо общуване.

С други думи, общуването под формата на икономическо взаимодействие между икономическите субекти в различните икономически структури, институции е специфична разновидност на икономическата дейност. Неговата специфика е в това, че чрез него всеки икономически субект изгражда икономическите си отношения с другите икономически субекти, влиза в икономически взаимодействия с тях, реализира икономическото си поведение. Икономическото поведение е комплекс от икономически действия и видове икономическа дейност, чрез които се определя икономическият опит, и от икономическо общуване, икономическо взаимодействие между икономическите субекти в различните икономически структури, икономически институции.

С икономическото общуване се анализира икономическата реалност, присъща на всеки икономически субект – потребността от другите икономически субекти, от усещането за икономическо присъствие и контактуване с тях, за икономическо взаимодействие в индивидуален и групов план. Също така с него се анализира животът в икономическите общности, основното и най-същественото за които е общуването.

Икономическото общуване се разгръща като процес на сближаване и обединение на икономическите субекти в икономическата дейност за постигане на обща цел, независимо че в повечето случаи активността им не е равностойно представена – понякога икономическата активност на един от тях е доминираща, а друг път – икономическата активност на друг. Независимо обаче от променящия се приоритет на икономическата активност на общуващите, от психологична гледна точка като резултат от тяхното икономическо взаимодействие се стига до нов момент в дейностния процес, качествена промяна, изменение, ново постижение, нов продукт, развитие на икономическия опит – и това е как-

то в общ икономически, така и в строго индивидуален план, без да се елиминират изходните и оригиналните свойства на общуващите страни.

Промените в резултат на икономическото общуване се дължат на факта, че като отделна разновидност на икономическата дейност, като взаимодействие между икономическите субекти то се включва в структурата на всички видове икономическа дейност и обуславя тяхната реализация, осъществяването им и разгръщането на техните функции. Общуването на субектите на икономическата дейност прави възможно изграждането на нейната програма, плана за действия, разпределителното изпълнение на операциите в нея. В този смисъл, явявайки се като компонент на икономическата дейност, икономическото общуване изпъква като необходимо условие за нейното ефективно планиране. По-нататък то е и условие за нейното изпълнение, тъй като осъществяването на икономическите действия и операции от всеки участник в дейностния процес предполага способност за отразяване на икономическите действия и операции на останалите, за комуникиране с тях, за възприемането и разбирането им. На тази основа се постига развитието, растежът, качествената промяна на икономическия опит като нов продукт в общ икономически и индивидуален план – изменя се икономическата дейност, нейната процесуална и резултативна страна, изменят се и субектите на икономическата дейност, техният икономически опит, икономическо съзнание, икономическа култура и икономическо поведение.

По-цялостното вникване в значението на общуването за успеха в икономическата дейност изисква анализ на неговата структура. Най-същественото от различните съвременни психологически теории за общуването в настоящия труд синтезираме в идеята за структурата на общуването в икономическата дейност. Структурата на икономическото общуване включва четири взаимосвързани страни, три компонента и три форми (табл.1). Четирите взаимосвързани страни на общуването са процесуалната (дейност, действие, операция), насочващата (мотив, цел, условия), опосредстващата (оръдие/средство, психично отражение) и резултативната (продукт/резултат) страна на общуването. Трите взаимосвързани компонента на общуването в икономическата дейност са познавателният, емоционалният и поведенческият. Те представляват всички онези действия, чрез които се реализират опознаването, отношението, обръщането на икономическите субекти в икономическата дейност и са отразени във всяка една от неговите четири страни и три форми. Трите взаимосвързани форми на общуването в икономическата дейност са комуникативната, перцептивната и интерактивната и са отразени в комуникацията, перцепцията, интеракцията. Именно при техния анализ връзката икономическа дейност – общуване – взаимодействие се разкрива най-ясно.

Таблица 1. Общуването в икономическата дейност – страни, компоненти, форми

СТРАНИ	КОМПОНЕНТИ		ФОРМИ	
<i>ПРОЦЕСУАЛНА</i>	<i>ОПОЗНАВАНЕ</i>	<i>ПОЗНАВАТЕЛЕН</i>	<i>КОМУНИКАЦИЯ</i>	<i>КОМУНИКАТИВНА</i>
<i>НАСОЧВАЩА</i>	<i>ОТНОШЕНИЕ</i>	<i>ЕМОЦИОНАЛЕН</i>	<i>ПЕРЦЕПЦИЯ</i>	<i>ПЕРЦЕПТИВНА</i>
<i>ОПОСРЕДСТВАЩА</i>	<i>ОБРЪЩАНЕ</i>	<i>ПОВЕДЕНЧЕСКИ</i>	<i>ИНТЕРАКЦИЯ</i>	<i>ИНТЕРАКТИВНА</i>
<i>РЕЗУЛТАТИВНА</i>				

Форми на общуването в икономическата дейност

Общуването между субектите в икономическата дейност има различна насоченост, съдържание, потребностно-мотивационна обусловеност, от които зависи типът връзка между взаимодействащите, определяща формата на общуване. В икономическата дейност, в зависимост именно от типа връзка, общуването протича в три основни форми: комуникативна, перцептивна и интерактивна.

Комуникативната форма на общуването в икономическата дейност (комуникацията) е реализация на първия основен структурен компонент на общуването между участниците в икономическата дейност в сферата на познанието. По съдържание е обмен на информация по въпроси, свързани с икономическата дейност, обмен на знания, факти, идеи, предложения за решения и др., които се включват в когнитивната система на общуващите икономически субекти и оттам определят тяхното икономическо поведение и отношение. Основно свойство на информацията е способността ѝ да управлява. Това се дължи на факта, че винаги оказва определен ефект спрямо получателя на информацията. Когато се получава от самия източник или се предава на материален носител, тя е независима, запазва съдържанието си и следователно и ефекта спрямо получателя си. Ефектът на информацията се променя, когато носителят ѝ е човек. При това има особено значение дали информацията се отнася до предмет, или до друг човек или човешка група (2).

В общуването в икономическата дейност обменът на информация в комуникацията зависи преди всичко от особеностите на възприемащия икономически субект и от всички звена на простиращия се между източника и получателя на информацията комуникативен процес. Комуникацията включва процеса на предаване на информация, процеса на приемане на информация, активността на комуникиращите икономически субекти. Психологическото ѝ осмисляне изисква тя да се разглежда преди всичко като активен обмен между комуникиращите, при който особена роля има значимостта на информацията, очертаването на нейния смисъл чрез преобразуването, съпоставянето и обединяването на нейните източници от тях. В резултат на изпратените послания, до които се

стига по този път на откриване на смисъла на информацията и пречупването им съответно в по-общ или конкретен контекст, се стига до взаимно влияние на общуващите, като промяна на техните идеи, оценки, позиции, нагласи, желания, мотиви за действия, поведение (3). Това също така зависи и от свойствата и особеностите и на всички други страни и средства на комуникативния процес (4). В общуването в икономическата дейност активният обмен на информация зависи и от нейното съдържание. Преди всичко изпъква значимостта му за получателя. В случай, че не е особено значимо, не е по посока на неговите потребности, разбирания, интереси, ефектът от общуването ще е незначителен. От важно значение е предаваната и приеманата информация да е "общо знание, еднаква лексическа и синтактическа система" (3, 98). Това осигурява еднаква достъпност на комуникиращите страни в процеса на преобразуването на информацията с цел разкриване на нейния смисъл и осигуряването на взаимното влияние на посланията, съдържащи се в нея. От значение е и начинът на предаване на информацията. Известно е, че информацията често се предава главно посредством речта. Речевото комуникиране има винаги семантична, познавателна, и аксиологична, ценностна страна. Всяка от тях, в зависимост от ситуацията и в зависимост от насочеността на приемащия, може да окаже различно въздействие върху него. От значение е и в каква степен информацията е смислово и езиково добре оформена, изразителна и афективна. За ефективното комуникиране като активен обмен на информация в икономическата дейност е изключително важна функцията на комуникатора да я кодира с помощта на подходящи за предаване на информацията вербални и невербални знаци по начин, съответстващ на способността на възприемащия за сполучливото ѝ декодиране. Това означава, че активният обмен на информация в качеството на сътрудничество между комуникиращите икономически субекти предполага използване на кодове, значението на които достатъчно добре и в еднаква степен се разбира и владее от тях. Липсва ли единност и еднозначност в общуването между икономическите субекти в икономическата дейност комуникативният процес губи характеристиките си на активен обмен на информация.

Перцептивна форма на общуването в икономическата дейност (перцепцията) е структурен компонент, който характеризира взаимното възприемане и разбиране на икономическите субекти. Тя е възприемане и разбиране на субектите и на емоционално равнище. При нея се стига до максимално приближаване на субектите в икономическата дейност по отношение на взаимното им възприемане и разбиране. Икономическият субект, с когото се влиза в общуване и взаимодействие, се разглежда като носител на определена система от икономически ценности, интереси, потребности, които обуславят проявите на икономическото му поведение.

Общуването в икономическата дейност е процес на социална перцепция (по Брунер), т.е. на възприемане и на разбиране между участниците в него, на тълкуване по определен начин на информацията, на поведението на другия участник, както и на търсене на собствени адекватни ответни постъпки и действия.

В общуването възприемането се пречупва през икономическия опит, икономическите знания и ценности на всеки отделен икономически субект. На тяхната база възприемащият категоризира другия субект, т.е. възприемания, търси основните му атрибути и го отнася към определена категория. Перцепцията е необходимо условие за всеки комуникативен и интерактивен акт в икономическата дейност. В икономическата дейност се реализира пълноценно общуване в сферата на икономическото познание като комуникация и на икономическото поведение като интеракция въз основа на пълноценното (познавателно-чувствено) възприемане на другия. Възможно е нормалното протичане на перцепцията, на възприемането на субектите при общуването в икономическата дейност да се затрудни или да се стигне до отклонения в нея. Това се дължи на влияние то на определени ефекти, имащи функциите на психични бариери.

Интерактивната форма на общуването в икономическата дейност (интеракцията) е процес на икономическо взаимодействие между участниците в него, при който се обменят главно начини на постъпване с цел постигане на определен външен резултат. Общуването в икономическата дейност е израз на единството в отношенията между икономическите субекти при извършване на определена съвместна икономическа дейност и в интерактивната си форма се проявява като съгласие – привличане, или несъгласие – отблъскване (табл. 2). И в двата случая общуването има формиращо въздействие за икономическите субекти, в резултат на което се достига както до промяна на външното икономическо поведение, така и на вътрешния икономически опит на субектите в икономическата дейност.

Таблица 2. Общуването като взаимодействие в икономическата дейност

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – СЪГЛАСИЕ	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – НЕСЪГЛАСИЕ
КОНФОРМИЗЪМ	КОНКУРЕНЦИЯ
КООПЕРАЦИЯ	КОНФЛИКТ

Общуването като взаимодействие – съгласие или несъгласие в икономическата дейност

Общуването в икономическата дейност като съгласие е обмен в икономическото взаимодействие на поведенчески актове, чийто резултат е в два плана и на два полюса: външен продукт – материален, и вътрешен продукт – опита, способностите, свойствата на участниците. Това е интегративната форма на икономическото взаимодействие на общуващите главно в сферата на тяхното икономическо поведение. При това този процес протича като сътрудничество между тях за допълване, коригиране, изменение, уточнения, координиране и субординиране на действията им, вследствие на което поведението им става съгласувано

и дейността им обща. Обединяващата функция на взаимодействието в икономическата дейност се определя най-вече от това, до каква степен този процес на активен обмен на действия има характеристиките на целенасочен съвместен процес на осъществяване на взаимно разбиране и съгласие.

Общуването в икономическата дейност като съгласие се проявява в две форми – конформизъм и кооперация. Съгласието в икономическата дейност изпъква като формирано единство между общуващите, като постигнато състояние на взаимна симпатия. Психологически механизми, които благоприятстват общуването като съгласие в икономическата дейност, са когнитивната консистентност, конформността, саморазкриването. Когнитивната консистентност (по Хайдер) е свеждане до минимум на неконсистентността, непоследователността, противоречивостта на убежденията, когнициите по отношение на другите, с които се влиза в икономическо взаимодействие и търсене на обединяваща връзка с тях на основата на предпочитанията, оценките, позициите, които изразяват при взаимното опознаване. Конформността спрямо влияния е приемане в икономическото взаимодействие на мнението, позициите, начините на групата на принадлежност (често и в резултата на групов натиск). Саморазкриването е психологически механизъм, при който в икономическото взаимодействие е от значение да се отчита задължително, че пълното саморазкриване на участниците и пълното неразкриване правят общуването неефективно.

Общуването в икономическата дейност като кооперация се разглежда като съвместна дейност, която протича под формата на съгласуване на действията на партньорите за постигането на обща цел. Винаги е налице потребност от взаимно регулиране на поведението на отделните участници тогава, когато между индивидуалните цели на отделните участници или между индивидуалните и груповите им цели съществува съответствие. В резултат на кооперативната работа и съгласие при общуването като взаимодействие враждебност не съществува. Сътрудничеството и решаването на общи задачи води до превъзможване на напрежението. Кооперацията поражда позитивно отношение към икономическите партньори. Води до повишаване на координацията на усилията. Кооперацията повишава ефективността на общуването като комуникация. Комуникациите в резултат на взаимодействието кооперация стават по-свободни, открити, достоверни. Налице е доверие между икономическите партньори, висока честота на контактите и по-малко бариери в икономическото общуване и дейността им. В общуването като взаимодействие – кооперация, се осъществява процес на влияние и взаимодействие, който е ефективен. Кооперирането решава успешно проблеми от икономически, социален, културен, хуманитарен характер (5).

В общуването в икономическата дейност често интеракцията като обмен на действия, постъпки и други поведенчески актове има за основа несъгласието между общуващите икономически субекти. Несъгласието произтича от стремежа на всеки от взаимодействащите си субекти към притежанието на една конкретна „ценност“, която се отнася към потребностите им. Това е състояние на съзнателно отблъскване, отричане, негативно оценяване на действията и по-

зицията на другия. Общуването като несъгласие е и противодействие. Неговите форми са конкуренцията и конфликтът. Причините за несъгласието между общуващите са преди всичко от когнитивно, емоционално или друго субективно икономическо естество. Значението на несъгласието за интерактивната форма на общуване в икономическата дейност е преди всичко в корективната му функция, която в крайна сметка встъпва в ролята на позитивен от психологическа гледна точка фактор за постигане на взаимния обмен на поведенческите действия.

В икономическото взаимодействие като несъгласие – конкуренция, в резултат на конкурентната ситуация, несъвместимостта на интересите между конкурентите най-често и обичайно води до установяване на форма на взаимна нетърпимост и неприемане. В експерименти, основани на теорията на игрите, при реализиране на различни стратегии на поведение: стопроцентова кооперация, стопроцентова конкуренция и стратегия „каквото повикало, такова се обадило“ е установено, че стопроцентовата конкуренция предизвиква стопроцентова некооперация и води до нетърпимост и дори до агресивност. Конкуренцията е взаимодействие като несъгласие в икономическата дейност, което се проявява като съперничество, регулирано от определени общоприети правила. При това взаимодействие икономическите субекти преследват обща цел, като непрекъснато търсят информация за постиженията и темпа на икономическа дейност и развитие на другия и успехът е резултат не на възпрепятстването на други икономически субекти, а на собствените умения и усилия. В конкуренцията се търсят и разгръщат собствени ресурси и се реализира непрекъснат целенасочен стремеж към усъвършенстване на собствените умения и дейност за постигането на икономическия интерес, цели и благо, без при това да се пречи пряко на конкурентите, което поставя това взаимодействие в основата на икономическия напредък.

Общуването като несъгласие – конфликт, представлява прояви на несъгласие в процеса на икономическото взаимодействие, водещи до деформиране на конкретната дейност, т.е. до обективен неефективен резултат. Най-ярката форма на общуването като противодействие е конфликтът. Психологическите механизми, благоприятстващи общуването като конфликт, са: избор между два идентични начина на постъпване в икономическото взаимодействие; избор между две непривлекателни алтернативи в икономическото взаимодействие; алтернатива в икономическото взаимодействие, която е едновременно и желана – привлекателна, и нежелана – отблъскваща, в резултат на което се формират амбивалентни нагласи, водещи до натиск, често решаван с остър сблъсък с една от двете страни (желаната или нежеланата), който може да предизвика в икономическото взаимодействие агресия от страна на субекта спрямо източника на фрустрация. Конфликтът – общуването като противодействие в икономическата дейност, е конфронтация и възпрепятстване на усилията на други икономически субекти в дейността и най-често означава, че общуването като

ефективен обмен на поведенчески модели между участниците в икономическото взаимодействие е преустановен.

Интерактивната форма на общуване се проявява при обсъждането и решаването на най-различни страни и моменти на икономическата дейност – планирането, организирането, контролирането, изграждането на проекти, регулирането и коригирането на модели, различните анализи и оценки, вземането на решения за промени и др. Във всички тези случаи се реализира взаимодействие, с което се стига до разбиране, допълване, уточняване и накрая подsigуряване един друг на общуващите в икономическата дейност субекти в техните действия и решения, в икономическото им поведение.

Общуването в икономическата дейност е невъзможно без взаимодействието между икономическите субекти. Предаването на информация (комуникацията), възприемането (перцепцията) между тях са възможни единствено и само, ако между тях се осъществи контакт, взаимодействие (интеракция). Ние приемаме, че взаимодействието е водеща форма на общуването в икономическата дейност. Постигането на дадена икономическа цел изисква съобразяване с условията и вземане на адекватно решение за средствата за нейното постигане. Във взаимодействието всеки икономически субект е мотивиран, открива за себе си субективен смисъл, онова, заради което общува, действа, и което ще реализира задоволяването на съответна негова потребност. Заедно с това той отразява и другите икономически субекти, развива система от очаквания и ориентации към тях. Чрез общуването като взаимодействие в икономическата дейност участниците в него се приспособяват, организират, взаимно стимулират, изграждат модели на икономическо поведение, норми, роли, организационни структури, мрежи в икономическата си дейност. Ето защо в определен смисъл общуването като взаимодействие може да се разглежда и като основа за реализирането на икономическата дейност.

Общуването като взаимодействие има двустранен характер, тъй като всеки участник е и субект, и обект на всеки акт. То може да е с различна времева продължителност (няколко минути, час, много по-дълъг времеви период). То е акт, насочен, отправен към друг икономически субект, основан на взаимна ориентация един към друг. Това е поведение, чрез което всеки икономически субект се опитва да повлияе и при което се влияе, като взема предвид субективните нагласи и намерения на другите участници, с които общува в икономическата дейност. Общуването като взаимодействие предполага поне два икономически субекта на взаимодействието, двустранни или многостранни икономически отношения между тях, влияние върху случващото се, върху икономическото поведение, нагласи, намерения на субектите. Общуването като взаимодействие в икономическата дейност е значим и водещ фактор на социализацията на икономическите субекти. Чрез него в икономическата дейност се създават модели и се реализират сътрудничеството и кооперацията.

Видове общуване като взаимодействие в икономическата дейност

Общуването като взаимодействие в икономическата дейност реализира между икономическите субекти отношения от различен тип – партньорски, кооперативни, съревнователни, конкурентни, конфликтни и др. По различни критерии за класифициране могат да се посочат поне шест вида общуване като взаимодействие в икономическата дейност. Според функциите и съдържанието на общуването като взаимодействие можем да разграничим видовете познавателно общуване като взаимодействие (свързано с потребностите на икономическите субекти от информация) и делово общуване като взаимодействие (свързано с извършване на дейност за постигане на обща цел). Съобразно преследваните цели се разграничават общуване като взаимодействие, което служи за организиране на различни видове икономическа дейност; общуване като взаимодействие с насочващо въздействие за формиране или изменение на икономическите възгледи, убеждения, интереси на определен икономически субект или група субекти във взаимодействието; общуване като взаимодействие за удовлетворяване потребността от информация на определен икономически субект или група субекти във взаимодействието.

В зависимост от използваните средства общуването като взаимодействие в икономическата дейност бива вербално (словесно, свързано с езика), невербално (свързано с отправени сигнали, „жестове“ и др.), смесено (комбинирано използване и на двата вида). Съобразно начина на реализиране може да се определи като директно (физическо) или като символно (словесно) взаимодействие между икономическите субекти. Според броя на общуващите и активността им в общуването разграничаваме общуване като взаимодействие между икономически субекти, общуване като взаимодействие между един икономически субект и група икономически субекти, общуване като взаимодействие между групи икономически субекти, общуване като взаимодействие между група икономически субекти и общество, общуване като взаимодействие между един икономически субект и общество. Според това, дали се ползва или не посредник при общуването като взаимодействие в икономическата дейност, то може да се определи като пряко (директно, непосредствено), при което участниците общуват без посредник, като използват вербални или невербални средства във взаимодействието, или непряко (индиректно, косвено), осъществявано чрез посредник (от разстояние).

Общуването като взаимодействие в икономическата дейност може да бъде и от формален, неформален и инцидентен вид. Формалният вид протича в рамките на обща дейност и изпълнение на задачи при непосредствената зависимост между субектите в икономическата дейност, в която са съучастници. Протичащите взаимодействия между субектите са съобразени с установения ред и изисквания, общуването е организиран вид. То се реализира и като вербално, и като невербално взаимодействие. Неформалният вид общуване като взаимодействие не е свързано пряко и непосредствено с общите цели и задачи на

дейността, но е регламентирано от тях и се осъществява извън техните параметри и изисквания. То има отношение към дейността и я подпомага дотолкова, доколкото интересите и потребностите на общуващите и взаимодействащите си икономически субекти, които я детерминират, кореспондират по някакъв начин с тях. Неформалният вид общуване не е организиран вид взаимодействие между субектите. Осъществява се като вербално или невербално, най-често на равнището на диадно комуникационно, интерактивно и перцептивно взаимодействие, извън или в малките образувания, извън норми и системи на зависимост, установени като задължителни. Това общуване не изключва връзка с формалното икономическо общуване и в много случаи го допълва и подпомага, тъй като субектите в дейността се включват и във формалния, и в неформалния вид общуване. Инцидентният вид общуване като взаимодействие в икономическата дейност е епизодичен. Възниква случайно и най-често като разновидност на неформалното общуване. Обуславя се от различни по характер обстоятелства, интереси и потребности във взаимодействието, главно от субективен характер, които са основание и повод за случайно събиране и общуване между субекти в различно време и на различни места. Тези взаимодействия имат повече или по-малко комуникативен, интерактивен или перцептивен характер, могат да се окажат далеч от целите и задачите на дейността, но често имат директно отношение и влияние към нея, тъй като могат да се отнесат към неформалния вид общуване или към, макар и инцидентно, деловото общуване между икономическите субекти. Обикновено протича на равнището на диадното взаимодействие, но може да е инцидентно взаимодействие на групи от субекти.

Общуването като взаимодействие в икономическата дейност се реализира като общуване между субекти и между групи от субекти. Общуването като взаимодействие между субекти най-често се осъществява между два партньора в икономическата дейност. Обуславя се от потребността на субектите от общуване с друг, от нуждата да се встъпи във взаимодействия. Тенденциите в потребностите от включване (наличие на задоволяващи отношения с другите), от контрол, характеризирани от гледна точка на това, което всеки субект желае да прави по отношение на другите, и на това, което очаква от другите при взаимодействието, са от важно значение за икономическата дейност. Общуването между икономическите субекти е такова взаимодействие, в основата на което стоят както обективните икономически цели и норми на общата дейност, потребностите и проблемите за решаване при реализирането ѝ, така и индивидуалните субективни цели, желания, предпочитания на общуващите, техните субективни икономически потребности и интереси. То може да се разгръща като формално, неформално или инцидентно дотолкова, доколкото е свързано пряко или не с общите икономически цели и задачи на дейността и в същото време може да се разгръща като делово или неделово дотолкова, доколкото е насочено или не към постигане на икономическо решение, споразумение, свързани с целите и стратегиите на икономическите субекти. Субективните детерминанти, които определят общуването като взаимодействие в икономическата

дейност са субективният замисъл на общуващите за целта на общуването (както желаят да постигнат: да реализират дейност; да получат информация; да опознаят възможностите или качествата на субекта, с когото се общува, и др.) и съпътстващите общуването като взаимодействие субективни нагласи.

В общуването като взаимодействие е значима и ролята на предварителните нагласи за възприемането и преценката на другия субект. Това най-много важи, когато другият субект е нов и не е достатъчно познат. В този случай се търси и събира информация за особеностите, качествата, характеристиките, опита, позициите, върху които се изгражда предварителната нагласа в процеса на общуването. Добре осмислената предварителна нагласа и опирането на нея дават определени психологически предимства в общуването като взаимодействие в икономическата дейност наред с информацията за ролята на другия субект в общуването.

Формирането на предварителната нагласа у субектите на общуването като взаимодействие води до организирането на тяхното икономическо поведение. Тя способства по-доброто осмисляне на актуалните впечатления, влияе върху преценката на всички конкретни икономически действия, постъпки, намерения. Особено силно това се проявява при т.нар. ефект на ореола (6) – централна черта на другия субект като обобщена нагласа, до която се стига на базата на предварителната информация за него, който ефект влияе на оценката на всички негови свойства и особености. Възможно е понякога предварителната нагласа да има неблагоприятно въздействие върху възприемането и оценяването на субекта, с който се встъпва във взаимодействие. Тя може да деформира възприемането му, да направи позицията към него погрешна, да промени изцяло поведението, да го превърне в неадекватно, неточно. Това се случва най-вече при непрецизно осмисляне на предварителната информация за другата страна, в резултат на което се стига до формиране на съответни предубеждения, негативни нагласи, очаквания, установки. Преценката за другия е по-адекватна, когато се прави конкретно, а не глобално-абстрактно, на базата на принадлежността му към общност, въз основа на доминираща черта или на единична постъпка или действие. Първоначалната нагласа е възможно да се окаже неточна. Една такава нагласа, или по-точно – поведение, съобразено с нея – може да направи взаимодействието между субектите неефективно (5, 95). Общуването като взаимодействие в икономическата дейност може да се реализира и между групи от субекти. Най-общо това е общуване между повече от два субекта във взаимодействието, представлящи обединени в отделна група, екип или друга общност икономически партньори.

В икономическата дейност общуването като взаимодействие се реализира най-често и преди всичко като делово. Деловото общуване като взаимодействие в икономическата дейност е процес на взаимодействие между субекти или групи субекти, при което страните стигат до съгласие, до общи идеи, планове, намерения, до сключване на сделка, до сближаване или най-малкото до преодоляване на конфронтацията, противопоставянето и противодействието, често индуцирани от пресичането на икономическите интереси. Всичко това зависи

и от редица психологически фактори и механизми, които определят движението и достигането до успеха.

Психологически фактори, които влияят върху ефективността на деловото общуване като взаимодействие, са компетентността на общуващите страни (формирането на нагласата към другата страна във взаимодействието); изясняването на целта на общуването; проектирането на последователността на воденето на разговори, на отделните действия, свързани с общата дейност, предлагането на идеи и концепции за решения, обсъждането им и сключването на споразумение; разполагането на всички тези действия във времето и пространството с уточняване на подходящата обстановка, моментите и конкретните условия.

В случаите, когато общуването като взаимодействие в икономическата дейност се реализира като водене на преговори, от значение са познаването и адекватното прилагане на възможни модели на преговаряне, в които има превес психологическият елемент. Такива модели например са: “играта на стратегия“, при който се конструират необходимите ходове за постигане на всяка цена на предимство въз основа на прецизен анализ на ситуацията и прогнозиране на съответните реакции на другата страна в общуването като взаимодействие; “продължителната и изтощителна борба“, при който двете заинтересовани страни, след като изчерпят всички варианти на възможностите, чрез различни тактики взаимно се предизвикват към удовлетворяващо ги споразумение; “изпълнението на роли“, при който е ограничена автономността на поведението и вземането на решенията на общуващите страни, наложена от съответните цели, нормативи и правила за действията на организациите, чиито интереси се представляват; “духът на сътрудничество“, при който и двете страни при преследване на своята цел прибегват до определени отстъпки, засягащи интересите им, но без това да предизвиква сериозни промени в позициите им, и др.

Съществен фактор в деловото общуване като взаимодействие е самото умение за общуване на участниците в него. То намира свой израз и в прилаганите от тях стилове на общуване. Стилът, изразен в начина на даване на информацията, в начина на участие в беседването, в начина на слушане на събеседника, на поставянето на въпросите и тяхната форма, използването на вербални и невербални средства, техники и прийоми на въздействие и др., е от особено значение. Прилаганите от общуващите субекти модели като съдържание на тяхната подготовка най-пълно и точно се характеризират от стила на общуването като взаимодействие. Те отразяват достигнатата степен на зрялост, съдържанието на ценностната система, равнището на културата, формираността на поведението на субектите в деловото общуване в икономическата дейност.

В зависимост от подхода на разграничението им, се разграничават различни стилове на делово общуване, сред които особено популярни са определените (по Робинсън) въз основа на комбинациите на променливите: аналитичен, агресивен, конструктивен и гъвкав, четири типа стил (3). Първият е комбинацията аналитичен – агресивен (общуващите анализират всички детайли в действията и поведението на партньорите в общуването като взаимодействие,

търсят логическа последователност в техните идеи, преследват своята цел, не се съобразяват с потребностите и настроенията на другия); вторият е комбинацията гъвкав – агресивен (общуващите преценяват фактите, които им се съобщават, без да обръщат внимание на детайлите и последователността на поднасяне на информацията, не отчитат настроенията и нуждите на другите в общуването като взаимодействие); третият стил е комбинацията аналитичен – конструктивен (общуващите анализират добре детайлите, следят конкретната последователност и етапи в общуването, отчитат състоянията, свързани с потребностите и очакванията на насрещната страна в общуването като взаимодействие) и четвъртият стил е комбинация от променливите гъвкав – конструктивен (ориентацията на общуващите е насочена към възприемането на идеите и предложенията на другите, към отчитане на тяхната позиция, към предоставяне на права и поемане на ангажименти в общуването като взаимодействие). Стилът на деловото общуване като взаимодействие в икономическата дейност включва и използването на вербални и невербални средства за комуникиране.

Считаме, че заслужава да отделим специално внимание в настоящия обзор на стила на общуването като взаимодействие в икономическата дейност, тъй като е от значение не само във връзка с деловото общуване, реализирано в нея.

Стилове на общуването като взаимодействие в икономическата дейност

Подходът, приет в настоящия труд за разграничението на различните стилове на общуването като взаимодействие в икономическата дейност, е в зависимост от методите, които се използват в общуването като взаимодействие: позиционни или принципиални.

Стиловете, които са свързани с използването на позиционни методи, отразяват пристрастността на общуващите субекти, тяхното “особено задължение“ да защитават първоначално взетата от тях позиция, с която се отъждествяват, и затова интересът им е да спасят своята “чест“, а не толкова да достигнат до взаимно съгласие. Използваните методи са насочени преди всичко към отстояването на собствената позиция, а не на интересите.

Стиловете, при които се използват принципиални методи, отразяват насочеността на общуващите субекти към удовлетворяването на интересите и на двете страни в общуването като взаимодействие. Субектите са ориентирани към търсене на критерии с индикатори за обективност, които водят до разумно обосноваване на анализа на обсъждания проблем с минимални загуби и за двете страни, планирането на общуването е с приоритет на взаимните интереси и воденето на дискусията отчита психологическите закономерности на общуването (3).

Изключително важен аспект на стила на общуването като взаимодействие в икономическата дейност е начинът на даване на информацията. Основните изисквания спрямо него се свързват със: отчитането на възможностите на другата страна в общуването за правилното декодиране на изпратеното съобщение и

символи, така че да е възможно лансираните идеи да се възприемат по адекватен начин; предвиждането на начина на реагиране на другата страна на изпратеното съобщение предвид пречупването му през субективните икономически нагласи, предразположения, предубеждения, интереси, така че да се постигне еквивалентност на образа, който чрез информацията е изпратен; съобразяването на формата на поднасяната информация – нейната интригуваща, мотивираща и привлекателна възможност, с икономическите ценности и интереси на другата страна, особено когато е налице разминаване, идващо от липсата на ясна цел и точно послание, неразбиране на движещите икономически мотиви на другия, използване на средства, трудно възприемани от другия, и т.н.

Стилът на общуването в икономическата дейност, ориентиран към постигане на ефективно взаимодействие, от психологическа гледна точка предполага: избягване на директното атакуване на позицията на другия; предоставяне на възможност на всеки субект в общуването да представи мнението си, позицията си; избягване на дискутирането на въпроси, по които липсва достатъчно яснота и компетентност; внимателно и заинтересовано мълчание, без особено вмешателство и с минимална активност при представяне на съобщение от страна на друг субект в общуването; намаляване на напрежението в общуването; преодоляване на трудности в поставянето, формулирането и изясняването на проблемите, които са в основата на общуването; гарантиране на принципност при възприемането и задълбоченото вникване в икономическия смисъл на съобщението, на посланието, отправено от друг субект в общуването; търсене и осигуряване на необходимата обратна връзка с другия, служеща за контрол на адекватността на проникване в същността на възприетото и разбраното, на правилността на оценката на посланието.

В някои случаи, за да е ефективно общуването като взаимодействие, стилът предполага активност, проявена като изясняване, насочено към икономическата същност на посланието, обръщане към изпращащия съобщението субект за уточняване смисъла на неговото съобщение. Активният интерес, изразен от страна на възприемащия информацията субект, дава възможност да се определи точността и яснотата на посланието, което изпращащият субект отправя, и при необходимост да го мотивира да търси по-точна, по-сполучлива формулировка на посланието си, така че да се изяснят всички важни акценти на неговото съобщение, то да се разгърне, и така да даде възможност да се осмисли напълно посланието му. Това подпомага по-голямото сближаване и взаимно разбиране на субектите, което е изключително важно за изхода на общуването като взаимодействие, както и на самата икономическа дейност, в чиито граници то се реализира. Обобщаването на основните идеи на икономическите партньори, съединяването на отделните фрагменти в общуването в смислово единство дава увереност в правилността на разбирането на позициите на другия субект в общуването като взаимодействие – че всеки субект правилно е разбрал и правилно е разбран от всеки друг. В ситуации на общуване като взаимодействие, когато е особено необходимо да се урегулират конфликти като форма на

взаимодействие, да се преодолеят разногласия, твърдо поддържани или недотам основателни икономически интереси и претенции, именно този стил на общуване често е с най-решаваща роля за постигане на търсената ефективност на взаимодействието в икономическата дейност. Той има своето значение и е особено нужен и при груповото общуване като взаимодействие, когато работят икономически комисии, работни групи, екипи, при продължителни заседания, срещи, когато възниква нуждата от периодично обобщаване на изложените икономически становища и фиксиране на резултатите.

Възможностите и уменията на общуващите в процеса на взаимодействие субекти да представят, да изразяват и предават икономически значения, смислови нюанси на съобщенията, подробности в икономическите виждания и намерения, както и да прикриват идеите и намеренията си, се отразяват в стила на общуване, който получава израз и в експресията, и в апелирането, и в репрезентацията. Експресията е изразителна възможност на общуващия субект, с която той и чрез емоционално въздействие отразява и предава на другите участници в общуването като взаимодействие неповторимия си опит, идеи, намерения. Апелирането е призивна възможност на общуващия субект, свързана с подбуждане на поведението на другите, обръщане към тях, подбуждащо ги към определено действие. Репрезентацията е представителна възможност на общуващия субект, с която той отразява и съобщава на друг в общуването като взаимодействие положението и разположението на нещата. Тъй като в процеса на общуването като взаимодействие всяко положение на обсъжданите неща се съотнася с определени икономически норми, икономически, социални, културни традиции и се преценява съобразно тях – полезно – вредно; ефективно – неефективно; перспективно – безперспективно, тази възможност на всеки субект се проявява в аспекта на неговите социални, икономически и културни постижения. Общуването в процесуалния си и резултативен аспект предполага развита способност в общуващите икономически субекти за подкреждане и изразяване по най-адекватен начин на сложните, многопластови икономически идеи, намерения, т.е. то предполага способност за най-сполучлива, с оглед постигане на успех във взаимодействието, организация на общуването.

Ефективността на общуването като взаимодействие в икономическата дейност предполага и адекватното използване на словесните, вербалните (експресии) и несловесните, невербалните (експресии) средства. Те дават възможност в общуването субектите да изразят интерес или липса на интерес, внимание, нетърпение, уважение или неуважение, желание или нежелание за общуване, съгласие или несъгласие и др. Отчитането и разбирането в общуването като взаимодействие на специфичното им значение позволява бързото и точно ориентиране в някои нюанси на отношението и поведението на общуващите икономически субекти, автоматичното долавяне и отгатване на скрития подтекст в техните икономически идеи, намерения. Овладеяването от субектите на подобно умение представлява важен компонент от културата на общуването и е един от изключително значимите социални инструменти с особено значение и в икономическата дейност.

Заедно с компетентността и умението за словесно и несловесно общуване, ефективността на общуването като взаимодействие се обуславя и от поведението на общуващите икономически субекти. Поведението намира израз най-вече в прилаганите техники и прийоми за постигане и поддържане на взаимен контакт, разбиране и уважение на общуващите страни и предполага спазването и съобразяването с икономическите правила и изисквания, приети и утвърдени като норми на икономическо поведение от икономическите субектите в икономическата дейност. Едновременно с тях в търсенето на решения за постигане на ефективно общуване като взаимодействие в икономическата дейност се прилагат и редица правила, които имат и значимо психологическо въздействие и смисъл.

Някои от правилата, които считаме, че са с водещо значение за ефективността на общуването като взаимодействие в икономическата дейност, са: общуването като взаимодействие да се изгражда върху взаимното доверие между икономическите партньори, така че да се постига и поддържа взаимен контакт, взаимно разбиране, взаимно възприемане и уважение, обективна размяна и осмисляне на информация, надеждност на взаимодействието и неговата ефективност; общуването като взаимодействие да се основава на позитивни предварителни нагласи и първоначални впечатления за партньорите, да се отчита фундаментът на техните икономически ценности и правото за различие в подходите и техниките на общуването като взаимодействие в конкретните ситуации, така че максимално да се преодолее възможността от възникване на сериозни противоречия в първоначалния подход на въздействия и възприемане, от неадекватност на словесната и експресивна гъвкавост в целия процес на общуването, от неуспех или най-малкото много слаба ефективност в общуването като взаимодействие.

Тези правила изискват: общуването като взаимодействие да предполага такава етикеция, която поражда благоприятен за изхода от взаимодействието психичен комфорт за партньорите, като се отчита значението на концентрирането на вниманието върху интереса на възприемащия към съобщението, на умерения тон на водене на обсъжданията, умерения темп на излагане на аргументите, споделянето на позицията и отношението, на добре дозираната емоционалност и експресивност в поведението; общуването като взаимодействие да разчита и да се основава на откритостта на общуващите страни, което ще позволи задълбочаването на контакта и неговото поддържане докрай по време на общуването като взаимодействие чрез намаляване на закритите и трудноразбираеми зони на общуващите субекти и увеличаване на откритите и достъпни за разбиране зони (по Джохари), без това да означава да „разкрият картите си, преди да е започнала играта“, т.е. да разкрият своя икономически замисъл, тактика и стратегия.

Съобразно тези правила, за да е успешно общуването като взаимодействие е необходимо по съответен начин да се подхожда към другия, като от особено значение е обръщането към другия субект и преди всичко постепенното, като естествен процес на интензивно взаиморазбиране, премахване на дистанцията на позициите между субектите в общуването, но при запазване на официалната рамка; необходимо е да се проявява интерес към другия, да се избягва спорът и

категоричността в твърденията, в намеренията, да се отчита правото на грешка; вниманието и заинтересоваността към другата страна като израз на уважение към нейната икономическа позиция, ориентации, намерения, интереси, успехи и проблеми са важни, защото иманентна страна на успешния, ефективния подход в общуването като взаимодействие в икономическата дейност е интересът към другия. Необходимо е участниците в общуването да имат изразен стремеж към избягване на спора, като ориентацията им е не към победа в спора, а към извличане на полза от него, което означава с използваните икономически аргументи, техники на психологически натиск, похвати и прийоми да се стигне до привличане и спечелване на другия за целите на общуването като взаимодействие и до преодоляване на каквито и да е възможности за засягане на неговото достойнство и престиж, които несъмнено ще го отблъснат от общуването.

Правилата, които имат психологическо въздействие, предполагат и: общуването като взаимодействие да изисква субектите да избягват излишната категоричност в твърденията и позицията си, да отчитат компромиса по време на обсъжданията често като изключително нужен, да избягват втвърденост на позициите, тон и начин на излагане на тезата си, близък до ултиматум, така че максимално да се преодолее възможната съпротива в отстояването на позициите и конфликтността в общуването, които отдалечават благоприятния изход от общуването като взаимодействие в икономическата дейност; печелившата тактика на общуването като взаимодействие да е внимателното отнасяне към грешките на другия и признаването на собствените, като се отчита правото на всеки да сгрее, както и фактът, че внимателното, тактичното отношение към грешките на другите е един от изключително ефикасните начини за привличането им на своя страна в общуването като взаимодействие и до преодоляването на възможността за поява на неприязън и враждебност у тях и дори на скрит отказ за коректност в поддържаната активност, от което общуването като взаимодействие в икономическата дейност няма интерес.

Така описаните, макар и малка част, изисквания и правила за поведение на общуващите и взаимодействащи си субекти в икономическата дейност, които са с елемент на психологическо въздействие, имат своята практико-приложна значимост. Отчитането им и съобразяването с тях водят до максимално преодоляване на възможностите за поява на бариери от психологическо естество с когнитивен, емотивен и конативен аспект на въздействие върху ефективността на общуването като взаимодействие. Това предполага като изходно позитивно начало за оптимизирането на общуването като взаимодействие в икономическата дейност ориентацията на субектите ѝ към тяхното спазване.

Субектите на икономическата дейност, независимо дали са групови или индивидуални, винаги са съставени от личности, ето защо считаме за особено важно при анализа на проблематиката, представена в настоящата студия, да се спрем специално на проблема за личността в общуването като взаимодействие в икономическата дейност.

Личността в общуването като взаимодействие в икономическата дейност

Проблемът за личността в общуването като взаимодействие в икономическата дейност е анализиран в настоящия труд от позициите на психологическия подход и в рамките на дейностната парадигма, като при това се отчитат и ползват и постиженията на останалите направления в психологическата теория. От тази изходна позиция личността е обществен продукт, чиято същност е в социалното му качество. Тя е социална характеристика, присъща само на човека. Личността е обществено-историческа категория, т.е. тя е продукт едновременно на фило-генетичното развитие и на конкретното общество. Личността (по А. Леонтиев) изразява целостта на човека. Тя е социално обусловена и се оформя след раждането му в процеса на неговото индивидуално развитие. Личността на човека е образуване, което се определя от специфичните за човека обществени отношения, в които той встъпва в дейността си, която е съзнателно регулирана от наличието на съзнание и на по-късен етап от развитието – на самосъзнание. Личността е съвкупността от обществените по своята природа отношения на човека, „които се реализират, а те се реализират от неговата дейност и по-точно от съвкупността на многообразните му дейности“ (7,158). Съзнателното отношение към света и самоосъзнаването му са централният момент в личността на човека.

Всяка личност има собствена индивидуалност, която я отличава като неповторима и оригинална, като формирана в нейната конкретна социална среда, в непосредствения контакт (общуване) на човека с другите хора при реализиране на разнообразните дейности на човека. Личността е висше равнище в развитието на човешката психика и се формира при наличие на две основни и решаващи условия: на благоприятни биологични предпоставки и на благоприятна социална среда. Влиянието на социалната среда при формирането на човешката личност се опосредства от микросоциалните структури: семейство, училищна група, трудова група и т.н. Личността се формира в рамките на определена група при реализиране на социална дейност. Главният източник за възникването на личността е социализацията, процес, при който в резултат на дейността и чрез общуването с другите хора човек усвоява както тях, така и определени взаимоотношения с тях и с другите хора.

Социалните взаимоотношения, изграждащи човека, го превръщат в нещо повече от само биологичен вид (индивид), а именно – превръщат го в социален вид, в личност. Новороденото започва да се формира като личност от деня на раждането си, оформя се като личност през първите няколко години от живота си и продължава да се развива като личност през целия си живот. В процеса на онтогенетичното си развитие човек се превръща в личност под влияние на социалните взаимоотношения, реализирани в процесите на общуването и дейността (и преди всичко труда като дейност), тъй като тези взаимоотношения се отразяват в него, диференцират се, модифицират се, фиксират се и се генерализират в подсистеми, подструктури на неговата личност, като начини

на възприемане, на реагиране, като образи, като модели на действие и др., което всъщност представлява социализиране на личността. Именно в процеса на социализация на личността и като резултат от нея се стига до изграждане на специфичната психична структура на човешката личност.

Структурата на личността е динамична. В рамките на различни теоретични концепции са предложени различни модели на структури на личността (Фройд, Левин, Ковалъов, Ананиев, Платонов, Айзенк и др.). Обобщената структура на личността включва следните подструктури: биологична подструктура (инстинкти, метаболизъм, тип ВНД, заложби и т.н.), социална подструктура (индивидуалното съзнание, светогледа, ценностите, професионално-квалификационния опит и т.н.), психична подструктура (перцептивност, психомоториката, емоции и чувства, воля, интелект, потребности, мотиви, насоченост, интереси, способности, отношения, характер и т.н.).

Личността като социална характеристика на човека има свои социално-психологически особености, характеристики. Основните и водещите са: сложност и многостранност, интегритет, динамичност, оригиналност, организираност, активност, насоченост, относителна устойчивост на личностните качества, социална обусловеност. Всички те намират своето проявление и в икономическата дейност на личността.

Развитието на личността в икономическата дейност е последователно формираща се система от свойства, състояния и процеси, вътрешно свързани преходи и движения от по-низши към по-висши, от по-прости към по-сложни равнища и форми на функциониране. Това става въз основа на биологичната, но най-вече въз основа на социалната и икономическата среда, в която човек функционира, съществува.

Развитието на личността в икономическата дейност е преди всичко резултат от въздействията на икономическата среда и от активното им усвояване, интериоризирането им, отражението им в съзнанието на човека, което става в самата икономическа дейност на човека и чрез общуването при реализирането ѝ. Психичните механизми, определящи насоката, равнището на протичане и резултата от този процес, са системата от мотиви за икономическа дейност и поведение, противоречието между зоните на актуалното и на новото желано равнище на развитие в тази дейност, ориентирането в икономическата дейност, управлението и саморегулацията в икономическата дейност и икономическото поведение на човека. Главните звена във взаимодействието на човека с икономическата среда са процесите на интериоризация и екстериоризация, които водят до икономическа социализация на личността, т.е. до усвояване на икономическите норми и ценности, до формиране на икономическата култура, до регулиране на индивидуалното икономическо поведение и адаптация, съобразно тях и икономическата среда на човека.

Икономическата дейност е субект-обектна категория. Тя свързва в единно цяло обекта и субекта, благодарение на основното си свойство – предметността (по А. Леонтиев). Предметността на икономическата дейност е двойка: същест-

вува първично – на полюса на обекта и насочва дейността на икономическия субект, и вторично – на полюса на икономическия субект, като образ на предмета, като продукт на психичното отражение от субекта на свойствата на обекта, който образ регулира и насочва икономическата дейност на субекта. Икономическата дейност е опосредствана и това ѝ свойство също е двояко – на полюса на икономическия субект от психичното отражение (вътрешно опосредстващо звено) и на полюса на обекта от оръдието, посредством което се добива всеки резултат от икономическата дейност (външно опосредстващо звено). Двоякостта на икономическата дейност се разкрива чрез резултата, който е външен (материален или идеален икономически продукт), като оръдието, с което се постига, и вътрешен (икономическото съзнание), като психичното отражение. На основата на резултата икономическата дейност се разглежда като външна и вътрешна – две едновременно съществуващи форми, които са в единство. Външната форма на икономическата дейност е невъзможна без участие на икономическото съзнание на субекта, както и самото икономическо съзнание е невъзможно без наличие на външното, обективното, което то да отразява от икономическата среда.

Икономическото съзнание съществува и се определя от външното, което означава, че външната форма на икономическата дейност е водеща, определяща по отношение на вътрешната. Външната, обективната икономическа среда и свят и външното опосредстващо звено – оръдието, са определящи по отношение на вътрешния свят и вътрешното опосредстващо звено – психичното отражение. Структурата на външната форма на икономическата дейност се пренася, фиксира във вътрешен план, т.е. образува структурата на вътрешната дейност. Този процес се определя като процес на интериоризация – преход, в резултат на който външните по формата си икономически процеси се преобразуват в процеси, протичащи в умствен, съзнателен план. Това е процес на формиране и развитие на икономическото съзнание на човека, на формиране на икономическите знания, опит, познание, което заедно с отношението и преживяването изграждат индивидуалното икономическо съзнание на личността, която участва в икономическата дейност. Наред с процеса на интериоризация, съществува и процес на екстериоризация – обективизирането, пренасянето на икономическото съзнание, мислене и опит на човека във външен план, във формата на външен реален продукт в икономическата дейност. Трите атрибута (по Виготски), които определят индивидуалното икономическо съзнание на личността, са знанието, отношението и преживяването. Те се развиват и формират в два плана: като интерпсихични – разгръщащи се при взаимодействието между личностите в икономическата дейност, и като интрапсихични – действащи вътре в личността и насочващи нейната икономическа активност и дейност.

Като реализира икономическа активност личността е едновременно и субект, и обект на икономически въздействия от страна на други личности, което е и общуване. Икономическата активност на личностите като специфичен вид съзнателна активност се проектира в разнообразната им практическа и теоретическа

икономическа дейност, и се екстериоризира във вид на икономически продукти (резултати), които изграждат съдържанието на икономическата дейност.

Всяка икономическа дейност е мотивирана и се отнася към конкретна потребност. Има свои характеристики, като интегралната характеристика на икономическата дейност е предметността, а също и своя потребностно-мотивационна основа. Икономическата дейност има четири взаимосвързани страни, които изграждат структурата ѝ и които са изградени от определени компоненти: процесуална, насочваща, резултативна и опосредстваща страна. Опосредстващата страна на икономическата дейност е изградена от компоненти, сред които е и опосредстващото звено – общуването. В процеса на икономическата дейност и чрез общуването като взаимодействие в нея се реализира икономическата социализация на личността и се осъществява формирането и развитието на икономическата култура, на икономическото поведение и на икономическото съзнание на личността. Именно това определя проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност като значим проблем за психологията.

На равнището на икономическата дейност общуването се разглежда като особен вид дейност на човека, която осигурява отношението му с икономическата среда и икономическия свят. Общуването съществува във всяка икономическа дейност – индивидуална, групов, съвместна. В процеса на общуване между личностите връзките между обществените и междуличностните отношения в икономическата дейност придобиват реална форма. В резултат на общуването настъпват промени, които се дължат на факта, че като отделен вид дейност, като взаимодействие между личностите общуването се включва в структурата на икономическата дейност и обуславя реализацията ѝ. Взаимодействието като форма на общуване е задължителен компонент на икономическата дейност. В качеството на такъв то е задължително условие за осъществяването ѝ. В процеса на съвместната икономическа дейност на хората общуването е най-важното условие за присвояване от индивида на икономическия опит и едновременно с това посредством общуването се разграничава и обогатява икономическата дейност на личността. Общуването като взаимодействие – съгласие, е конформизмът или кооперирането в икономическата дейност и е обмен на поведенчески актове, чийто резултат е в два плана и на два полюса: външен икономически продукт – материален, и вътрешен продукт – личностни качества на участниците в икономическата дейност.

Психологическите механизми, които благоприятстват общуването като взаимодействие в икономическата дейност, са конформността спрямо влиянията (личността приема мнението на други) и саморазкриването, при което закономерностите, които имат особено важно значение са: жените се разкриват взаимно повече от мъжете; жената е по-склонна да получи саморазкриване, отколкото мъжа; диадичен ефект – колкото повече един човек се разкрива пред друг, толкова повече информация получава за себе си, независимо от това от кой пол е (независимо от пола).

Общуването като взаимодействие на несъгласие в икономическата дейност е противодействие, което се изразява в конкуренцията или в конфликта. Най-ярката форма на общуването като противодействие е конфликтът – прояви на несъгласие в процеса на общуването като взаимодействие, най-често водещи до деформиране на конкретната икономическа дейност, т.е. до обективен неефективен резултат от нея.

Психологическите механизми, благоприятстващи в личностен план общуването като взаимодействие на несъгласие – конфликт, са: личността трябва да направи избор между два идентични начина на постъпване; между две непривлекателни алтернативи; личността е изправена пред алтернативи, които са едновременно и желани, и нежелани, при което у нея се формират амбивалентни нагласи спрямо обекта, които водят до натиск, който често се решава с остър сблъсък с една от двете страни (желаната или нежеланата), и при това тя може да изпадне в състояние на фрустрация, което да предизвика агресия от нейна страна спрямо източника на фрустрацията или спрямо себе си (по Левин); отчуждението на личността от своята природа (по Фром); решенията на личността по отношение на действителността са неефективни и с високи разходи, което прави приписването на атрибути на нещата, върху което тези решения се основават, нестабилно (по Хайдер); нарушения в принципа на съгласуваност (по Осгуд и Таненбаум); когнитивният дисонанс, т.е. психично състояние, при което има наличие на две несъвместими тенденции на обособени, но в съдържателен план кореспондиращи си когнитивни образувания (по Фестингер), чийто израз са дисонансът след вземане на решения, възникнал в резултат на отхвърлянето на позитивни и приемането на негативни страни при избор на алтернативи, избирателното възприемане на информацията, т.е. търсене на подкрепящи решението на личността съображения, и недоглеждане, пренебрегване на оспорващите го.

Конфликтът като взаимодействие на несъгласие в междусубектен и конкретно в междуличностен план означава, че общуването като ефективен обмен на поведенчески модели между субектите в икономическата дейност е възпрепятстван и често дори преустановен. Когато субектът е група от личности, съзнателни и несъзнателни психични субструктури, в нея могат да влязат в конфликт с друг субект (личност, група, общество), който поражда колективни психични защитни механизми, аналогични на индивидуалните (по Байон).

Психологическите механизми, благоприятстващи в междуличностен план общуването като взаимодействие на несъгласие – конфликт, са: взаимовръзката на индивида с другия в общуването по двойки, определена от резултатите, които той му осигурява в момента, и от взаимната позиция на сравнителното ниво и сравнителното ниво за алтернативите на индивида в момента, която е на зависимост или на незадоволеност (по Тибот и Кели); нарушенията в закона за пропорционалността, означаващ постоянство в отношението между разходите и печалбата за всички личности, независимо от абсолютната им величина (по Хоманс); стремежът към лично превъзходство над другите, който е в основата на цялата човешка дейност (по Адлер); при свръхзадоволени или недостатъчно

удовлетворени в детството потребност от включване, потребност от контрол, потребност от любов (по Шутц); натискът към еднообразие, който може да доведе до нарушен баланс в комуникациите (по Ньюком); деперсонализацията на жертвата като проявление в социално-психологически план на когнитивния дисонанс (по Фестингер) и др. Конфликтът като взаимодействие на несъгласие винаги е съпроводен с психически дискомфорт, който оказва своето влияние върху ефективното общуване в икономическата дейност. Ето защо от особено значение за общуването като взаимодействие в икономическата дейност е превенцията и ефективното и успешно преодоляване на конфликтите в нея на основата на начините и възможностите за управление на конфликтите.

Управление на конфликтите като форма на общуването като взаимодействие в икономическата дейност

Проблемът за конфликта и за управлението на конфликта – превенцията и ефективното и успешно преодоляване на конфликтите, е един от най-важните проблеми, които са в обсега на теоретичните и изследователските интереси на представителите на различни науки, сред които и на психологията. В научната литература са представени многобройни емпирични и теоретични изследвания, описани са различни концепции за същността на конфликта, направени са и множество опити за дефиниране на това понятие, както и за формулиране на начини, на практики за управление на конфликта (превенция и преодоляване на конфликти). Конфликтът се разглежда като важен вътрешен компонент на социалната система (с която е взимосвързана и икономическата система) и не е чужд и аномален за обществото (функционална концепция). В основата на конфликта се приема, че стои неудовлетворението на определени потребности, а като обект на конфликта – тази ценност, към чието притежание се стремят взаимодействащите си страни. За предмет на конфликта се определя обективно съществуващ или субективно възприеман проблем – причина за конфликтно противодействие между страните (психологическа концепция).

Ние приемаме, че конфликтът е общуване между субекти; взаимодействие като несъгласие под формата на сблъсък на противоположно поставени цели, интереси, принципи, гледни точки; възприемана несъвместимост на действията (включително и възпрепятстване чрез блокиране на действията на другата страна) и целите на поне два субекта, реализиращи дейност, и в частност – икономическа дейност.

Аспектите на конфликта най-общо могат да се опишат като отрицателни (съобразно традиционното му възприемане), тъй като е негативен тип взаимодействие в икономическата дейност, при което субектите се чувстват дискомфортно, и като положителни, тъй като може да се разглежда като стимул за промени, за усвояване на ново поведение или умение от субектите; стимул за по-добро себеопознаване, пораждащ отговорност, решимост, отсъствие на равнодушие, енергичност, предизвикващ осъзнаването и решаването на про-

блеми, което може да го превърне и в стимул за обновяване и подобряване на взаимоотношенията.

Съществуват различни класификации на видовете конфликти, сред които най-разпространените са: видове според броя на участниците в конфликта – личностни, междуличностни, между личност и група, междугрупови; видове според амбивалентността на значимостта – функционални (способстващи установяването и развитието на ефективни взаимоотношения и вземането на обосновани решения) и дисфункционални (препятстващи установяването и развитието на ефективни взаимоотношения и вземането на обосновани решения); видове според тяхната продуктивност и ефективност – непродуктивни конфликти и продуктивни конфликти; други видове – емоционални, групови, организационни, вътрешни, международни, обществени, идеологически, икономически, управленски и др.

За икономическата дейност е от значение да се отчитат спецификите, типичните нагласи и последствията от конфликтите, особено на функционалните и дисфункционалните, както и на непродуктивните и продуктивните видове конфликти. При функционалните конфликти проблемът се решава по начин, устройващ участниците в него, което прави възможна тяхната съпричастност към решаването му, както и доброволното своевременно реализиране на взетото решение; те водят до придобиването и обогатяването на опита за сътрудничество при решаване на спорни въпроси в бъдеще, до подобряване на отношенията, до преодоляване на представите, че разногласията, както и откритото излагане на различното виждане, са винаги с негативни последици и др. За разлика от функционалните конфликти при дисфункционалните стремежът към сътрудничество отсъства, собствената позиция се приема като единствено възможна и позитивна, а позицията на другия като отрицателна; водещо убеждение е, че победата „на всяка цена“ е по-важна, отколкото решаването на проблема; те са непродуктивни, тъй като взаимодействията с другата страна намаляват и напълно се прекратяват, което прави невъзможно решаването на проблема; в резултат от тях често се появяват дискомфорт, лошо настроение, чувство за неудовлетвореност и дори на обида. При непродуктивните и продуктивните конфликти в участниците съществуват типични нагласи. При непродуктивните конфликти типичните нагласи намират израз в представите на всеки от субектите, че другият греша в преценките, намеренията, предложенията си и именно той, а не другият, притежава единствено вярното решение на проблема и изхода от конфликта, и това изключва преговора; във водещото убеждение, че едната страна трябва да победи, а другата трябва да загуби, и при това личният интегритет и достойнство, честта са „заложени на карта“ в стремежа „или всичко, или нищо“. При продуктивните конфликти типичните нагласи са отразени в убежденията, че е възможно решение, при което всички могат да спечелят, което предполага и налага преговори, а опонентът се възприема и като сътрудник при решаването на конфликта; че решението на проблема и изходът от конфликта могат да доведат до резултати от полза за всички страни, ангажирани в него; че удовлетворението на интересите на единия су-

бект съвсем не означава и не зависи непременно от жертването на интересите на другия в конфликта; в допускането на вероятността за съществуване на повече от едно удовлетворително решение, тъй като никой не притежава монопол върху истината и единствения верен отговор и решение на проблема.

Независимо към коя класификация принадлежи и от какъв вид е конфликтът в икономическата дейност, той винаги има свой източник. Най-често посочваните в научната литература източници на конфликтите като форма на общуването като взаимодействие в икономическата дейност са: борбата за ограничени блага, ресурси; юридически и процедурни неясноти при реализирането на икономическата дейност; припокриване на функции; взимозависимост на икономическите субекти или на задачите, които решават в дейността си; различия в организационния статус и влиянието, произтичащо от него в икономическата организация; различия в икономическия поведенчески стил; несъвместимост на икономическите цели, на методите, реализирани в икономическата дейност; неоправдани очаквания от реализираната икономическа дейност; различия в информацията и информираността, свързани с реализираната дейност; неразбирането или неточното (неправилно) възприемане на информацията, идваща от друг субект в икономическата дейност; поява на изкривявания, на бариери в общуването като взаимодействие в икономическата дейност. Независимо от източника/източниците на конфликта в икономическата дейност винаги в основата му е личността като негов субект и обект. Този факт следва да се отчита с особено внимание в управлението на конфликтите като форма на общуването като взаимодействие в икономическата дейност.

Управлението на конфликта – превенцията и ефективното и успешно преодоляване на конфликтите в икономическата дейност, предполага съобразяване както с особеностите и същността на всеки конкретен конфликт, възникнал в процеса на реализиране на икономическата дейност, така и с възможностите, които различните начини за справяне с конфликтите предлагат, сред които своето място имат и тези, които са основани на постиженията на психологията в тази област.

Сред начините за справяне с конфликтите като форма на общуването като взаимодействие в икономическата дейност с особено значение изпъква преговарянето. То винаги се осъществява по предварително приета от страните (опонентите) програма със определено съдържание, което само по себе си вече представлява и приемане от тях на определени граници в общуването като взаимодействие, и предполага предварителна подготовка на страните, което само по себе си е даване на предимство на логиката над емоцията в общуването като взаимодействие. Преговарянето като начин за справяне с конфликти в икономическата дейност е също общуване като взаимодействие и включва изясняването на същността на проблема, станал основа на конкретния конфликт и различията между опонентите (субектите) в него. Постигането на успех в преговарянето, основано на ефективна предварителна подготовка, от психологическа гледна точка изисква поставянето на акцент преди всичко върху ролята и значението на информацията за другата страна в конфликта и преговора;

формулирането на правилни – успоредни, транзакции (основни единици за социално взаимодействие); прилагането на съответен адекватен начин и стил на справяне с конфликта и разпознаването на стила на опонента; изучаването (особено чрез социометричния метод) на взаимодействията между субектите, които реализират конкретна дейност. Това според нас са важни опорни точки на ефективната предварителна подготовка за успешно преговаряне и изобщо – за общуване, които се отнасят до конкретни необходими базисни знания и на които следва да се обръща внимание в икономическата дейност (табл. 3).

Постигането на основна информация за другата страна в конфликта и преговора налага необходимост от базисни знания, които да дадат възможност за точното ориентиране относно опонента, което ориентиране заедно с позитивната нагласа значително влияят върху готовността за решаването на проблема и успешния изход от конфликта.

Подобно базисно знание, придобивано в различните форми на психологическо обучение и тренинг, е свързано с разпознаването на другия като тип личност и познаването и съобразяването в общуването с особеностите на психологическите типове личност (8); с определянето на модела на личността (по Айзенк) на основата на критериите общуване и невротизъм и във връзка с това разпознаването на темперамента на субекта (особеностите на типа ВНД) при отчитане на техните специфики, така както и по критерия психотизъм/самоидентичност (уникалност) (9); с разпознаването и отчитането на локализацията на контрола при субекта; с прилагането на транзакционния анализ (по Бърн) чрез познаването на основните състояния на съзнанието (егосъстояния), техните словесни и физически белези и на тази основа – с разпознаване на преобладаващото, както и на актуалното към момента на общуването в субекта състояние на съзнанието и неговото значение, на жизнената позиция на субекта и на нейния смисъл и възможности, на преобладаващите в общуването като комуникация на субекта транзакции (основни единици за социално взаимодействие; съобщения, изпращани при различните състояния на съзнанието) – успоредна, пресечена, скрита, и тяхната роля и възможности за ориентиране в ситуацията на общуване с другия и за ефективното им ползване (преднамерено или непреднамерено) за контролиране и регулиране на общуването в икономическата дейност съобразно конкретните цели (10; 11); с определянето на проявяваната тенденцията към позиция в общуването („стопанин на положението“ или „подчинена страна“); с отчитането на съзнателните и несъзнателните сигнали, подавани от субекта към околните в общуването (експерсии и експресии), тяхното значение, както и на възможността за симулация (по Гофман) (12).

В настоящата разработка приемаме класификацията на начините за управление на конфликтите като форма на общуването като взаимодействие в икономическата дейност в две основни групи – структурни (организационни) методи и междуличностни стилове за управление на конфликтите.

Таблица 3. Превенция и преодоляване на конфликти
в икономическата дейност – опорни точки

ТИПОВЕ ЛИЧНОСТ	„наивен“	„егоцентричен“	„жадуващ за изповед“	„со-фист“	„научен“
МОДЕЛ НА ЛИЧНОСТТА	общуване:	екстроверт	темпера-мент:	Сангвиник – е/ст	
		интроверт		Холерик – е/л	
	невротизъм:	стабилен		Меланхолик – и/л	
		лабилен		Флегматик – и/ст	
ЛОКАЛИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА	външна	вътрешна			
ТРАНЗАКЦИОНЕН АНАЛИЗ	егосъстояния:	родител			
		възрастен			
		дете			
	транзакции:	успоредна			
		пресечена			
		скрита			
	жизнена позиция:	Аз съм добър/ Ти си добър			
		Аз съм добър/ Ти не си добър			
		Аз не съм добър/ Ти си добър			
		Аз не съм добър/ Ти не си добър			
ПОЗИЦИЯ В ОБЩУВАНЕТО	„стопанин на положението“	„подчинена страна“			
СИГНАЛИ	експерсии	експерсии	симулация		
НАЧИНИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ	организа-ционни методи	социометричен метод	между-личностни стилове – в измере-нието “Аз/ Другите“:	загриженост	
				удовлетворяване на интереси	

Структурните (организационни) методи за управление на (справяне с) конфликтите в икономическата дейност от психологическа гледна точка непременно следва да включват ясното формулиране на изискванията и правилата в организацията; на механизмите на координация с акцент на принципа на ед-

ноначалството; на общите икономически и други водещи цели и общите ценности и информираността за икономическата и общата политика, стратегия, перспективи на организацията; на системата на поощрения и на критериите за оценка на ефективността на дейността, изключващи сблъсък на интереси; и др. начини за превенция и справяне с конфликтите в една организация. Междупersonностните стилове се определят в измерението „Аз – Другите“, като се отчита, че у всяка личност съществува тенденция към предпочитание на стил за управление (справяне с) на конфликтите.

Сред описаните в литературата класификации на видове междупersonностни стилове за справяне с конфликтите се отличават две класификации, основани съответно на критериите загриженост и удовлетворяване на интереси.

Стиловете според показателите загриженост за себе си и загриженост за другите се определят в следните видове: силна загриженост за себе си и силна загриженост за другите – при този вид е водещ стремежът за решаване на проблемите като начин за управление на конфликта и се отличава с преобладаващи прояви на сътрудничество като интегриране или конфронтиране; слаба загриженост за себе си и силна загриженост за другите – водещ е стремежът за заглаждане на положението, на нещата като начин за справяне с конфликта и се проявява като услужливост, приспособяване; силна загриженост за себе си и слаба загриженост за другите – начинът за справяне с конфликта е налагането на сила, доминирането и основната му проява е съревнование; слаба загриженост за себе си и слаба загриженост за другите – водещ е стремежът за оттегляне от проблема като начин за справяне с конфликта и се проявява във формата избягване; средна (умерена) загриженост за себе си и средна (умерена) загриженост за другите – при този вид е водещ стремежът за постигане на компромис при решаването на проблема като начин за справяне с конфликта и се проявява във формата търсене на компромис в конфликта.

Видовете стилове за справяне с конфликти, определени в тази класификация съобразно критерия загриженост, се отличават с водещо общ социален характер. За икономическата дейност според нас особен интерес представляват видовете стилове за справяне с конфликти, определени според показателя удовлетворяване на интереси – желание за удовлетворяване на собствените интереси (асертивност) и желание за удовлетворяване на интересите на другите (коопериране).

Съобразно тази класификация основните видове стилове за управление на конфликти се отличават със следните особености: видът стил за управление на конфликти „съперничество“ се отличава със силно желание за удовлетворяване на собствените интереси и слабо желание за удовлетворяване на интересите на другите; стилът „сътрудничество“ се отличава със силно желание за удовлетворяване на собствените интереси и силно желание за удовлетворяване на интересите на другите; при вида „избягване“ водещи са слабото желание за удовлетворяване на собствените интереси и слабото желание за удовлетворяване на интересите на другите; при „приспособяване“ определящи са слабото желание

за удовлетворяване на собствените интереси и силното желание за удовлетворяване на интересите на другите; „компромис“ – отличава се със средно (умерено) желание за удовлетворяване на собствените интереси и средно (умерено) желание за удовлетворяване на интересите на другите.

Именно тази класификация на видове стил за управление на конфликти счиат, че е особено важна и следва да се познава, както и всеки един от тях да се развива от личностите, ангажирани с икономическа дейност, и то с еднаква сила във висока степен, тъй като всеки от тях намира своето приложение и е по-ефективният начин за справяне с конфликти в конкретни ситуации при реализирането на икономическата дейност. За оптимална стратегия на поведение приемаме тази, при която субектите развиват и използват всичките пет тактики на поведение за справяне с конфликти съобразно спецификата на конкретните ситуации.

Прилагането на стила „съперничество“ за справяне с конфликти в икономическата дейност е най-удачно в ситуации, когато бързите и решителни действия са жизненоважни и прилагането на непопулярни начини и действия са решаващи за успешното справяне с проблема; също така при висока степен на сигурност и увереност в правилността и полезността на предложеното собствено решение на проблема; в ситуации срещу субекти, които извличат полза от несъперническо поведение. Стилът „сътрудничество“ е най-удачният в ситуации, в които се търси единно решение, което да обедини интересите на страните, тъй като интересите на всяка страна са твърде значими, за да бъдат пренебрегнати; когато действията са в посока на обединяване на опита на страните с различни гледни точки; когато целта е субектът да се учи, да обогати опита си. Стилът „избягване“ е най-удачният в ситуации, в които се решават тривиални проблеми или в които съществуват проблеми, които „притискат“ субектите; когато е очевидно, че не съществува възможност за задоволяване на собствения интерес; когато потенциалната възможност за решаване на проблема е по-малка от възможността за задълбочаването му; когато събирането на информация, търсенето на други нови гледни точки е по-важно от незабавното решаване на проблема; когато други имат, предлагат възможност да решат проблема по-ефективно; когато проблемът изглежда твърде близък до друг проблем. Стилът „приспособяване“ е най-удачният в ситуации, в които се разбира и отчита собствена грешка и проявата на разсъдливост изисква да се даде предимство на другата, по-ефективната позиция; когато се отчете, че проблемът е по-важен за другия субект и се даде възможност за поддържане на сътрудничеството, за да се натрупат „точки“ за евентуални следващи случаи на поява на проблеми; когато се налага да се сведат до минимум загубите; когато хармонията и стабилността са особено важни; когато е необходимо да се даде възможност за развитие при отчитане и намиране на възможност за поправяне на грешки. Прилагането на стила „компромис“ за справяне с конфликти в икономическата дейност е най-удачно в ситуации, когато целите са важни, но не повече от отстояването на потенциално разрушителни позиции; когато субектите са с еднакви сили и се стремят към общи икономически цели; когато се

налага постигане на временно решение по важен проблем; когато има натиск от времето, а се търси целесъобразно решение на проблема; като подкрепя при неуспешни сътрудничество или съревнование.

Успешната превенция и ефективното и успешно преодоляване на конфликтите в икономическата дейност предполагат възползване от възможностите и прилагането и на социометричната методика за изучаване по различни критерии (ситуации) на статусите, сплотеността, вътрешните субгрупи, взаимодействията на личностите, които реализират икономическа дейност в организации и икономическите институции.

Основен компонент в цялостната удовлетвореност на личността от икономическата дейност е удовлетвореността ѝ от междуличностните взаимоотношения и взаимодействия с другите, изградени и реализирани в икономическите организации. Тази удовлетвореност е толкова по-висока, колкото повече междуличностните взаимоотношения в служебните екипи се отличават с висока степен на сплотеност и се основават на сътрудничеството в организирани групи. Те се пораждат първоначално от формалната система на икономическата дейност, но се доразвиват и усъвършенстват в процеса на изграждането си чрез различни неформални контакти, които не са част от пряката трудова ангажираност и се реализират извън времето, посветено на нея (напр. по време на почивки и др.п.).

За развитието на ефективно междуличностно общуване като взаимодействие и междуличностни взаимоотношения е особено важно създаването на условия в организациите за успешно сътрудничество в процеса на реализиране на икономическата дейност, което повишава степента на удовлетвореност на личността от нея и съответно и субективната ѝ удовлетвореност от живота. Всяка личност в един работен колектив заема определено място в системата от междуличностни взаимоотношения, което се определя от спецификите на конкретната дейност, която извършва, от начините, по които се отнася към резултата от дейността, и към другите, с които си взаимодейства при извършването ѝ.

Привеждането в съответствие на макро- и микропространството в групата в икономическата организация е важно условие и в значителна степен допринася за подобряването на социално-психологическия климат в нея на основата на успешното предотвратяване на конфликти на психологическа основа или на успешното им решаване, което допринася за повишаване на ефективността от общуването като взаимодействие и взаимоотношенията както между отделните членове на организацията, така и между всеки отделен неин член и организацията като цяло. От своя страна това влияе върху създаването на оптимални условия в организацията за повишаване на продуктивността и ефективността на икономическата активност на всеки неин отделен член и на самата организация. Продуктите (резултатът) от икономическата активност, реализирана от личностите (субект и обект на икономическите въздействия) – живата основа на икономическите организации и икономическите институции, са съдържа-

Икономическата дейност, в която се проектира икономическата активност на субектите, се реализира чрез общуването като взаимодействие. Това според нас предполага и налага оценяването на неговата значимост за икономическата дейност и необходимостта от неговото комплексно изучаване от позициите и със средствата и възможностите на различните науки, сред които своето място заема и психологията.

Заклучение

Представеният в настоящата судия кратък анализ на тема „Общуването като взаимодействие в икономическата дейност“ изследва и анализира някои страни на проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност с оглед засилване на нейната научна и практико-приложна експлицираност. В него се описва и изяснява, че именно в процеса на общуването като взаимодействие в икономическата дейност се реализира икономическата социализация на субектите и се осъществяват формирането и развитието на тяхното икономическо съзнание и поведение. Въз основа на това се акцентира, че създаването на оптимални условия за реализацията на икономическата дейност и за повишаването на нейната ефективност следва задължително да включва отчитането и съобразяването със значението, което има осигуряването на успешното общуване в нея. Общуването в икономическата дейност е невъзможно без взаимодействието между икономическите субекти, което е неговата водеща форма. Именно това според нас определя изучаването и изясняването на проблема за същността на общуването като взаимодействие в икономическата дейност като проблем от особена значимост за психологията и конкретно за икономическата психология. Считаме, че това е и една от водещите причини проблемът за общуването като взаимодействие в икономическата дейност да има своето своеобразно и все по-налагащо се трайно присъствие в концепциите и теоретичните разработки, както и в емпиричните изследвания на все повече учени психолози – теоретици и изследователи, от водещите направления в психологията. Именно по отношение на тази съществуваща потребност от неговото изучаване и изясняване от позициите на психологическата наука, навяваме се и настоящият труд, посветен на проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност, да има своя макар и скромнен принос.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Никова, Д. Социално общуване. Социално взаимодействие. Социометрия. С., 2012.
2. Никова, Д. Проблеми на социалната психология (кратък лекционен курс). С., 2010.
3. Панайотов, Д. Психология на бизнеса. С, 2001.

4. Милкова, Р., Л. Милков. Професионална култура и общуване. С., 2003.
5. Mosler, H. The International Society as a Legal Community. Sijthof, 1980, p. 247 – 255.
6. Василев, В. Психологически основи на управлението. С., 2000.
7. Леонтиев, А. Дейност. Съзнание. Личност. С., 1978.
8. Михайлов, С. Емпирично социологическо изследване. С., 1980.
9. Eysenck, H. A Model for Personality. В.-Н.-NY, 1981.
10. Berne, E. Games People Play. NY, 1964.
11. Stewart, I. Transactional Analysis Counselling in Action. CA, 2007.
12. Goffman, E. The Presentation of Self in Everyday Life. NY, 1959.

ОБЩУВАНЕТО КАТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ

(Кратък анализ)

Резюме

Настоящата студия представя теоретично изследване под формата на кратък анализ по проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност.

Цел е изследването на проблема за общуването като взаимодействие в икономическата дейност с оглед засилване на научната и практико-приложната ѝ експлицираност.

Обект на изследването е икономическата дейност на икономическите субекти.

Предмет на изследването е общуването като взаимодействие в икономическата дейност и той е конкретизиран от задачите на изследването.

Теза на изследването е общуването в икономическата дейност, чрез което икономическите субекти я реализират. То е невъзможно без взаимодействието между тях, което е неговата водеща форма.

Метод на изследването е методът на теоретичния анализ, осъществен от позициите на психологическия подход и в рамките на дейностната парадигма.

Очакваните резултати се отнасят до утвърждаването на твърдението, че създаването на оптимални условия за реализация на икономическата дейност и за повишаване на нейната ефективност включва отчитането и съобразяването със значението, което има осигуряването на успешното общуване в нея.

Изследването има своя скромнен научен и приложен принос.

Ключови думи: икономическа дейност, личност, общуване, взаимодействие, конфликт.

JEL: A12, A19.

INTERCOURSE AS INTERACTION IN ECONOMICS

Abstract

This work presents a theoretical research of the interaction as a form of the intercourse in economics.

Objective of the research: to clarify the essence and the structural characteristics of the intercourse in economic activity with a main goal: to enhance the scientific and practical-applied explicitness of the economics.

Object of the research: the economic activity of people.

Subject of the research: the intercourse as interaction in the economics.

Thesis of the research: the intercourse in the economics is impossible without the interaction as its main form.

Method of the research: the method of theoretical analysis, realized under the frame of the psychological theoretical approach.

Results of the research: the adoption of the statement that the enhancement of the economic activity's effectiveness is related to the successful intercourse as interaction in the economics. The enhancement and the development of the successful interaction as a form of the intercourse in economic activity will most likely enhance the economics.

The results of the research have their practical and theoretical significance.

Key words: economic activity, personality, intercourse, interaction, conflict

JEL: A12, A19.