

З М І С Т

СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З ДІТЬМИ ТА МОЛОДДЮ	4
<i>Чепіга І. В.</i> ФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯНСЬКОСТІ В ПРОЦЕСІ ГРОМАДЯНСЬКОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ СТАРШИХ ПІДЛІТКІВ	4
<i>Бєлєцька І. В.</i> ШЛЯХИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗМІСТОВНОГО ДОЗВІЛЛЯ ПІДЛІТКІВ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ	11
<i>Дяченко М. Д.</i> ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ АКТИВНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ЖУРНАЛІСТА В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ЗРЛОСТІ ОСОБИСТОСТІ	16
<i>Калько І. В.</i> ГЕНДЕРНА ОСВІТА Й ВИХОВАННЯ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ ЯК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА	26
<i>Максимовська Н. О.</i> РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОЇ АКТИВНОСТІ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ В ПРОЦЕСІ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	31
<i>Юрків Я. І.</i> ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК МЕТОД СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ КЛІЄНТАМ	39
СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА АДИКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ	49
<i>Пліско Є. Ю.</i> СУТНІСТЬ І ЗМІСТ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ АГРЕСИВНИХ ПІДЛІТКІВ	49
<i>Корабльова О. О.</i> СУТНІСТЬ І ЗМІСТ МОБІНГУ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ПРОБЛЕМИ	54
<i>Золотова Г. Д.</i> СУЧАСНІ ФІЛОСОФСЬКІ ПОГЛЯДИ НА ПРОБЛЕМУ ПРОФІЛАКТИКИ АДИКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ДІТЕЙ	62
СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ	70
<i>Коленіченко Т. І.</i> ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ В ЗАКЛАДАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	70
ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА	77
<i>Караман О. Л.</i> ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ ПЕНІТЕНЦІАРНИХ ЗАКЛАДІВ ДО СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ ЗАСУДЖЕНИМИ В УМОВАХ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ ОСВІТИ	77
<i>Краснова Н. П.</i> АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ ЛІТЕРАТУРІ	86
ІСТОРІЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ	95
<i>Веретенко І. М.</i> ТРАДИЦІЇ ПІДТРИМКИ СІМ'Ї В УКРАЇНСЬКИХ ГРОМАДАХ	95
<i>Бондаренко В. В.</i> СОЦІАЛЬНЕ ВИХОВАННЯ ДІТЕЙ, ПОЗБАВЛЕНИХ БАТЬКІВСЬКОГО ПІКЛУВАННЯ, У ПЕРІОД СУСПІЛЬНОЇ І ПРИВАТНОЇ ОПІКИ (з ХІХ до ХХ ст.)	102

АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ ЛІТЕРАТУРІ

Взаємовідносини людей у процесі спільної діяльності, якій кожна людина присвячує значну частину свого життя, завжди викликала інтерес з боку філософів, психологів, соціологів, педагогів, соціальних педагогів, а також спеціалістів-практиків, які намагаються узагальнити свій досвід ділового спілкування в тій чи тій галузі, співвіднести його з виробленими людством нормами моральності та сформулювати основні принципи й правила поведінки людини в ділових (службових) обставинах.

Проблеми етики ділового спілкування не є новою в науковій літературі. Етику ділових відносин розглядали Р. Ботавіна, Л. Венчер, Ю. Палеха; етикет та етику ділового спілкування досліджували І. Афанасьєв, І. Мальханова, Д. Ягер; питанням культури ділового спілкування присвятили свої праці І. Браїм, В. Здоровенко, Ф. Снелл; аспекти професійної етики досліджували А. Леонтьєв, В. Лавриненко, А. Панфілова.

Зміни, які відбуваються в сучасній Україні (розвиток підприємства, малого бізнесу), викликають потребу в опануванні мистецтвом ділового спілкування, чому сприяє аналіз проблем ділового спілкування зарубіжних та вітчизняних авторів. Метою нашої статті є визначити позиції щодо суперечностей між етикою та бізнесом, належним та суттєвим, які надають у своїх дослідженнях деякі автори.

Своєрідний внесок у вирішення проблем ділового спілкування зробили також німецькі мислителі Р. Штейнталь, М. Лацарус і В. Вундт. Їх по праву вважають засновниками такого напрямку, як *психологія народів*.

Хейман Штейнталь (1823 – 1899) і *Моріц Лацарус* (1824 – 1903) опублікували ряд своїх робіт у заснованому ними журналі «Психологія народів і мовознавство». У цих роботах, зокрема в статтях «Вступні міркування про психологію народів», «Думки про народну психологію», вони вказували на існування «духу народу» як якогось духовного цілого. У статті «Думки про народну психологію» вчені пишуть, що в кожного народу є «свій особливий склад думок і відчуттів, своя духовна фізіономія, звана «народністю». У зв'язку з цим «завдання народної психології» полягає в тому, щоб «пізнати дух народу, як пізнала індивідуальна психологія дух індивідуума», а також «відкрити закони людського духу». Будь-яка людина, зауважують учені, випробовує вплив суспільства, у якому вона живе й у зв'язку з цим вплив «досвіду сторіч, що протекли, і тисячоліть» та «цілком залежить від них у своїх думках, відчуттях і волі». При цьому важливо з'ясувати, «як поєднуються прості первинні сили людської свідомості зі складними силами й образами народного духу». Вони звертали увагу на те, що «нарівні з мовою, міфом і релігією елементи народного духу полягають також у народній творчості й мистецтвах». Особливо відзначали, що «дух народу живе тільки в індивідуумах і не має особливого від духу індивідуума буття». Виявляючись на духовному світі окремих індивідів, дух народу визначальним чином формує їхній емоційний настрій, спосіб думок і волю [3].

Сама проблема впливу духовності народу, що історично сформувалася,

на духовний світ його людей, як і загалом проблема взаємодії духовного життя людини й суспільства, дуже актуальна, адже будь-яка людина у своїй діяльності й спілкуванні з іншими людьми постає носієм духовності свого народу, виражає в своєму емоційному й інтелектуальному настрої його внутрішній склад і національну самосвідомість. Необхідність глибокого осмислення цієї проблеми визначає актуальність робіт мислителів.

Своє обґрунтування психології народів запропонував *Вільгельм Вундт* (1832 – 1920), який критично підійшов до концепції М. Лацаруса і Х. Штейнтала. Він уважав, що «душа народу завжди складається з одиничних душ» і є «сукупним змістом душевних переживань» людей, які належать до того або того народу і пов'язаних між собою постійною «взаємодією і взаємовідношенням». При цьому «загальний дух» народу, що формується, є «чимось невимірно більшим, ніж сума індивідів», через свідомість яких він виявляється.

До основних проблем народів В. Вундт відносить дослідження їхньої мови, міфів і звичаїв. Він пише, що ці три галузі духовного життя відрізняються загальнозначущим характером виражених у них духовних процесів і більш повно подають «загальний дух» і психічний склад тих або тих народів. В. Вундт уважав, що «мовою, міфами і звичаями є не які-небудь фрагменти творчого народного духу, але саме цей дух народу». При цьому він указував, що загальний народний дух виявляється насамперед у національній самосвідомості, оскільки «нація є найважливішою з того, де може розвиватися сумісне духовне життя».

В. Вундт постійно звертав увагу на взаємодію «народного духу» і свідомості окремих людей. Він усіляко підкреслював, що ті або ті особи, виражаючи народне, зокрема національну самосвідомість, самі різною мірою впливають на неї, виявляючи свою творчість у різних галузях суспільного життя.

Погляди В. Вундта на суть і вияви «народного духу» та його роль у житті суспільства, викладені в його численних працях, сприяють розумінню багатьох сучасних проблем, зокрема суті й ролі національної самосвідомості в діяльності людей, їхній поведінці й спілкуванні між собою.

Не менш вагомими сьогодні і його погляди на суть і значення моралі у вирішенні проблем відношення особи й суспільства та міжособистісних відносин. Вирішення моральних проблем В. Вундт органічно пов'язує з вирішенням проблем індивідуальної й суспільної психології, зокрема психології народів. Він розглядає етику як науку про норми поведінки людей. При цьому він виходить з того, що появі тієї або тієї соціальної норми, зокрема етичної, передують психологічне сприйняття того або того соціального факту, його оцінка з погляду корисності для людини, для життя суспільства. Цей процес соціально зумовлений, оскільки він постає як соціально-психологічний, такий, що породжує загальні переживання, сприйняття й уявлення людей, які взаємодіють. Їхнє соціально-психологічне ставлення до тих або тих явищ суспільного життя можуть конституюватися у формі певних соціальних норм, зокрема етичних.

В основі оцінки соціальних фактів лежить людська воля, якій приділено велику увагу в його етичній концепції. Учений виходив з того, що спрямованість волі людей визначається суб'єктивними й об'єктивними обставинами їхнього життя. Під суб'єктивними обставинами він розумів внутрішній світ людей, їхні

переживання й уявлення про ті або ті явища, а під об'єктивними – ті обставини, які «виходять з явищ, що діють у суспільстві та історії».

У роботі «Принципи моральності» В. Вундт характеризує *етичну волю* як «субстанціональну силу», що зберігає себе як якусь цілісність і що виявляється як бажання, спрямованість свідомості на досягнення бажаного результату. Воля постає як інтегрувальна властивість свідомості й виражає його діяльну суть. Вона індивідуальна, проте може «належати загальній волі», оскільки існує загальна спрямованість волі багатьох людей. У цьому значенні загальна воля володіє реальністю не меншою мірою, ніж воля окремих людей. Етична воля людей повинна бути спрямована на «суспільний добробут і прогрес» [2].

Істотний внесок до аналізу «психології натовпу» зробили французький соціолог Г. Лебон та італійський юрист С. Сігеле.

Висловлюючи свої погляди у книзі «Злочинний натовп», С. Сігеле (1868 – 1913) звернув увагу на необхідність розробки «колективної психології» як психології різного (великого й малого) натовпу людей. При цьому він пояснив, що колективна психологія повинна займатися передусім «такими сукупностями індивідів, як, наприклад, суд присяжних, збори, з'їзди, театри та ін., які не підкоряються ні законам індивідуальної психології, ні соціологічним законам». Колективна психологія – це також психологія натовпу, «душа» якого формується шляхом наслідування людей один одному. С. Сігеле вказує на роль заразливості у формуванні колективної психології, зокрема психології натовпу, про роль у цій сприйнятливості й навіювання. Він говорить про «незаперечний психологічний закон», за яким «інтенсивність душевного руху посилюється прямо пропорційно кількості осіб, які поділяють цей рух в один і той же час, в одному й тому ж місці». У цьому полягає «причина того шаленства», до якого доходять ентузіазм або осуд у різних зборах людей [1].

Докладне обґрунтування психології натовпу вміщено в ряді робіт *Густава Лебона* (1841 – 1931). У своїй фундаментальній праці «Психологія народів і натовпу» він характеризує *свідомість «натовпу»*, її численні властивості. Він пише, що «ера натовпу» починається «у перехідні періоди розвитку суспільства і водночас нестабільні, коли рушаються елементи однієї цивілізації й поступово затверджуються елементи другої».

За Г. Лебоном, характеристики натовпу докорінно відрізняються від психологічних характеристик його людей. «Свідома особа зникає», відчуття й думки людей «приймають один і той саме напрям», «утворюється колективна душа, що має тимчасовий характер, але що виявляє дуже виразні риси». Далі Г. Лебон характеризує ці риси, вказує на імпульсивність і дратівливість натовпу, нездатність обдумувати, відсутність міркувань і критики, податливість навіюванню, нетерпимість, авторитарність і консервативність натовпу та ін.

Г. Лебон намагається осмислити причини появи нових психічних і моральних якостей у людини в натовпі, розкриває характер ідей і уяви натовпу. На його думку, ідеї натовпу можна поділити на два розряди: скороминучі ідеї, що зароджуються під впливом хвилини, й інші ідеї, яким середовище, спадковість і громадська думка дають велику стійкість. Уявлення ж натовпу частіше засновані на поверхневих враженнях. Він пропонує свою класифікацію й опис натовпу «різних категорій», виділяє різноманітний натовп і натовп однорідний (секти, касти, класи тощо), злочинний натовп, суди присяг, кримінальний і виборчий натовп, парламентські збори. Живучи в суспільстві, людина стикається

з діяльністю цих масових зборів, випробовує на собі їхній вплив, виявляється їхнім учасником. Усе це впливає на неї, зокрема як на суб'єкта діяльності та спілкування з іншими людьми [4].

Розумінню людини як суб'єкта міжособистісного спілкування сприяє *теорія інстинктів соціальної поведінки*, обґрунтована в роботах англійського дослідника *Уільяма Мак-Даугалла* (1871 – 1938), який уважав початковою причиною й спонукальною силою соціальної поведінки людей їхні природні *інстинкти* [1].

У. Мак-Даугалл визначав інстинкт як «спадковий або природжений психофізичний нахил, який наділяє того, хто їм володіє, здатністю сприймати відомі об'єкти, звертати на них увагу, випробовувати особливе плотьське збудження при сприйнятті таких об'єктів і проводити відповідні особливі акти або, принаймні, випробовувати імпульс до них», а також указував на пізнавальну, афектну й вольову сторони інстинкту, пояснюючи, що «кожен інстинктивний акт містить свідомість існування якого-небудь об'єкта, емоційне ставлення до останнього й прагнення до нього або ухилення від цього об'єкта».

Учений стверджував, що «інстинкти є першими двигунами людської діяльності» і що «інстинктивні імпульси визначають мету всякої діяльності». Детально характеризував взаємозв'язок деяких «основних інстинктів» і «первинних емоцій людини», зокрема інстинкту втечі від небезпеки й емоції страху, інстинкту цікавості й емоції здивування, інстинкту забіякуватості й емоції гніву, інстинкту самоприниження й емоції покірності, батьківського інстинкту й емоції ніжності тощо.

Ряд цінних ідей щодо вияву внутрішнього світу людей і духовної сторони їхнього спілкування міститься в працях мислителів XIX – початку XX ст. *Петра Лаврова* (1823 – 1900) і *Миколи Михайловського* (1842 – 1904). Вони розглядали всі суспільні явища як результат свідомої діяльності людей, а саме *етичної сторони їхньої діяльності*.

Особливу увагу приділяли вони аналізу «солідарних» дій людей, спрямованих їхніми загальними інтересами. П. Лавров уважав, що важливо зрозуміти й узагальнити факти солідарності між людьми й тим самим відкрити закони їхніх солідарних дій, форми вияву їхньої солідарності, а також умови її зміцнення або послаблення на різному рівні соціально-етичного розвитку людей. Під солідарністю розуміється «свідомість того, що особистий інтерес збігається із суспільною цікавістю» і «що особиста гідність підтримується лише шляхом підтримки гідності всіх солідарних людей». Солідарність – це «спільність звичок, інтересів, афектів або переконань». Усе це визначає схожість поведінки й діяльності людей.

Аналіз внутрішніх мотивів діяльності особи, її цілей, ідеалів і волі виражає основний *зміст суб'єктивного методу*, розробку якого продовжив М. Михайловський. Він розвинув ідею про існування «правди-істини» і «правди-справедливості». Перша – це «об'єктивна правда», що фіксує об'єктивний хід подій суспільного життя. Друга – «правда суб'єктивна», така, що виражає внутрішній світ людей, які виконують ці дії. З позицій такої двоєдиної правди він розглядає всі явища суспільного життя.

Становить інтерес вирішення М. Михайловським проблем щодо взаємодії «героїв і натовпу», особи й суспільства. На першому плані в нього особа, яка має свою особливу індивідуальність і неповторність. Критично мислячі особи з їх більш-менш яскравими індивідуальностями – головні дійові

особи в суспільстві – визначають розвиток його культури й перехід до вищих форм суспільного устрою. Героєм він називає людину, яка захоплює своїм прикладом натовп на гарну або погану справу. Натовп же – це велика кількість людей, здатна захоплюватися прикладом – благородним, низьким або байдужим [6].

Є. Де-Роберті й М. Карєєв обґрунтовували положення про те, що головну роль у поведінці й діяльності людей відіграє їхня *індивідуальна й колективна психіка*.

Є. Де-Роберті (1843 – 1915) указує на зумовленість соціальної поведінки людей такими чинниками, як їхні бажання, емоції, пристрасті, характер, спосіб думок, воля тощо. Він робить висновок, що «всі суспільні явища певною мірою збігаються з явищами власне психічними» і що психічна діяльність людей визначає їхню соціальну діяльність. Звідси головним є пізнання законів психічної взаємодії.

Є. Де-Роберті вважав, що індивідуальна й колективна психіка, яка виявляється в психічній взаємодії людей, утілена в нормах їхньої соціальної поведінки, у створюваних ними предметах духовної й матеріальної культури, у системі економічних, політичних та інших інститутів функціонування суспільства. Він глибоко проаналізував також вплив індивідуальної й колективної психіки людей на їхнє міжособистісне спілкування.

М. Карєєв (1850 – 1931) звертає увагу на три основні сторони духовного буття людини – його розум, відчуття й волю. Учений відзначав, що в поведінці й діяльності людей, а значить у всьому їхньому суспільному житті, специфічну роль відіграє інтелектуальна, емоційна й вольова сторони їхнього духовного світу й було б неправильним розраховувати тільки на одну з них. Він звертає увагу на роль індивідуальної й колективної психіки людей у функціонуванні різних виявів суспільної свідомості. «Колективна психологія повинна показати, що і народний дух, і всяке культурне середовище, і яка б то не була групова і класова самосвідомість – не що інше, як результат взаємодії між окремими індивідуумами». Ця взаємодія лежить в основі всіх «практичних відносин» людей, зокрема їхніх міжособистісних відносин.

У своїх працях марксист Г. Плеханов (1856 – 1918) указував на *матеріальні передумови* формування психічного складу різних соціальних груп, якими, на його думку, є насамперед «структура суспільства» й соціально-економічні відносини між людьми. Їхній психічний склад виявляється в їхніх звичках, вдачах, відчуттях, прагненнях, ідеалах, що виражають їхній спосіб життя і врешті-решт їхнє положення в суспільстві. Своєю чергою, «психіка суспільної людини» впливає на спосіб її думок і волю, тим самим істотно впливає на її поведінку та ставлення до інших соціальних суб'єктів.

Великий внесок у розвиток міжособистісних відносин зробив В. Бехтерев (1857 – 1927), який досліджував різні вияви індивідуальних і колективних відносин людей, спираючись на матеріали фізіології.

Також він дослідив такі проблеми: колектив як збірна особа; колективне об'єднання; взаємовплив і взаємоіндукція як об'єднувальні чинники; мова як об'єднувальний чинник; розвиток колективних рухів за типом сполучних рефлексів; колективні спадково-органічні рефлекси; колективний настрій і колективні міміко-соматичні рефлекси; колективне зосередження й колективне спо-

стереження; колективна творчість; узгоджені колективні дії. В. Бехтерев виходив з положення про «безумовну закономірність складних людських дій». Він також проаналізував багато законів діяльності людей. Розглядаючи колектив як «збори окремих, пов'язаних між собою тими або тими інтересами осіб», учений зробив висновок, що колектив є чимось цілим, постає «як одна колективна або збірна особа». Тому «закони вияву діяльності колективу ті самі, що й закони вияву діяльності окремої особи».

«Колективні рефлекси» виявляються в колективних спостереженнях, колективних інстинктах, колективних емоціях, колективному зосередженні тощо. Розкриваються процеси взаємовпливу в колективі під час спілкування людей. При цьому вказано на їхню взаємоіндукцію, що відбувається «шляхом безпосередньої передачі збудження центрів одного індивіда відповідним центрам іншого індивіда».

Праці О. Ухтомського (1875 – 1942), передусім його *вчення про домінанту*, також побудоване на відомостях з фізіології. «Домінанта – є вогнище збудження, що привертає до себе хвилі збудження з найрізноманітніших джерел». І як така «є фізіологічною основою акту уваги й наочного мислення». Будучи сформованою, домінанта «стійко тримається в центрах і підкріплюється різноманітними роздратуваннями, забезпечуючи вияв тих або тих інстинктів». До того ж, «одного разу викликана, вона може відновлюватися». О. Ухтомський глибоко обґрунтував положення про те, що домінанта визначає «спрямованість поведінки, думки і діяльності». Досліджуючи домінанту як «чинник поведінки», він далі говорить про неї як «визначник поведінки».

Науковому осмисленню поведінки людей і їхнього міжособистісного спілкування сприяє *вчення про установки* Д. Узнадзе (1886/87 – 1950). Він характеризує установку як спрямованість свідомості суб'єкта на певну сторону і на певну активність. Установки, наголошував учений, властиві і свідомим, і несвідомим діям суб'єкта, характеризують його діяльність загалом. Для виникнення установки «досить дві елементарні умови – яку-небудь актуальну потребу в суб'єкта й ситуації її задоволення. За наявності обох цих умов у суб'єкта виникає установка на певну активність. Той або той стан свідомості, те або те з його змісту зростає лише на основі цієї установки».

Розглядаючи формування установок у людини як її «готовність до певної активності», Д. Узнадзе зауважує, що вони з'являються під впливом не тільки дійсності, але й слова, мови, вербальних засобів спілкування між людьми. Усе це зумовлює виникнення відповідних установок, які об'єктивувалися в діяльності людей, у створюваних ними предметах культури, у їхньому спілкуванні.

С. Рубінштейн (1889 – 1960) глибоко проаналізував *роль діяльності й спілкування людей*. У його роботах мислення суспільної людини постає як процес її розумової діяльності з духовного освоєння дійсності, перекладу зовнішньої наочної діяльності у внутрішній, ідеальний план (інтеріоризація). В усьому цьому виявляється творче осмислення людиною зовнішнього світу і свого ставлення до нього.

У концепції символічного інтеракціонізму, а також у теоріях ролей і ре-

ферентних груп (Р. Мертон, Р. Хаймен, Т. Ньюком, М. Шеріф та ін.) розглянуто взаємодію *людей*, яка виражає поняття «інтерація» [3].

Символічний інтераціонізм приймає за початкові акти спілкування між людьми відповідні *символи*, або «значущі дії», якими можуть бути і вербальні (словесні), і невербальні засоби спілкування (комунікації), зокрема міміка, візуальні контакти, інтонації голосу, жести, інші рухи й дії. Ці символи опосередковують спілкування людей, зокрема партнерів по діловому спілкуванню, виражають їхні думки й відчуття.

Інші представники інтераціонізму зводять міжособистісне спілкування людей до реалізації їхніх *соціальних ролей*. Цим, на їхню думку, визначається зміст і спрямованість спілкування соціальних суб'єктів. При цьому «роль» трактується як «динамічний аспект статусу», «здійснення має права й обов'язки, пов'язані з цим статусом» тощо. Указано на активні і латентні (приховані) ролі, а також на адекватне сприйняття й виконання людиною тієї або тієї ролі.

Теорія референтних груп обґрунтовує орієнтацію людини на різні «групи осіб, думка яких для неї значуща». Ця орієнтація багато в чому визначає характер її поведінки й діяльності. У межах теорії виділяють позитивні і негативні референтні групи. Перші приймаються людиною, викликають у неї прагнення бути прийнятою ними. Членом інших груп вона не хоче себе вважати, вона їх відкидає, вони викликають у неї прагнення виступити проти них. Значить, щоб передбачати й зрозуміти можливі вияви соціальної активності тієї або тієї людини, треба, зокрема, знати природу й соціальну спрямованість тих груп, на які вона орієнтується.

Сучасні зарубіжні та вітчизняні автори, які досліджують проблеми *етики ділового спілкування*, спираються на досягнення сучасної загальної етики, соціальної психології, соціології, соціальної педагогіки.

Суперечність між етикою і бізнесом, належним і суцям дуже гостро виявляється й сьогодні в діловому спілкуванні, причому на різних його рівнях: і між організацією й соціальним середовищем, і всередині самої організації; між керівниками, підприємцями й взагалі діловими людьми. Щодо вказаної суперечності відомі дві основні позиції.

1. Ті, хто вважає себе прагматиком, дотримуються думки, що в діловому спілкуванні, і загалом у бізнесі, етика сама собою *не потрібна*. Єдиний обов'язок керівника корпорації, який працює по найму на власника бізнесу, – будь-якими доступними засобами максимізувати прибуток, «робити якомога більше грошей», усіляко пристосовуючись до норм суспільства, утілених у законах і етичних традиціях.

Із цієї позиції, яку можна назвати «діловий макіавелізм», етичні норми й саму мову етики розглядають як перешкоду в діловому спілкуванні. У ньому прагнуть уникати розмов про мораль, етичні ідеали, борг і соціальні обов'язки, оскільки в результаті з'являються «зайви», такі, що «не належать до справи» проблеми, які стосуються моральної й соціальної відповідальності.

Надзвичайним випадком неетичної поведінки бізнесменів, керівників підприємств є порушення закону. Але неетичною поведінкою слід також ува-

жати різні дії компаній, що не роблять належних заходів для усунення дефектів у своїй продукції, які можуть призвести до шкідливих наслідків для населення. Тому до поняття етики ділового спілкування входить і турбота керівників підприємств про якість своєї продукції, відповідальність за ту шкоду, якої вона може завдати населенню.

Етика ділового спілкування стосується, звичайно, не тільки соціальної відповідальності керівників підприємств. Вона охоплює широке коло питань, що належать до цілей і засобів ведення бізнесу. У зв'язку з цим зазначимо, що представники ділового прагматизму часом використовують непридатні засоби для досягнення своїх цілей, такі, як хабарі, підкуп тощо. Але, крім цього, і самі цілі ділового спілкування можуть мати неетичний характер. При цьому спілкування можна розглядати як неетичне не тому, що воно протизаконне, а внаслідок несумісності цілей ділового спілкування моральним цінностям.

2. Друга позиція щодо суперечності між етикою і бізнесом полягає в тому, що *дотримання етичних норм у діловому спілкуванні визнається важливим не тільки з погляду відповідальності бізнесменів перед суспільством і самими собою, але й необхідним для ефективності виробництва*. У цьому випадку етику розглядають не тільки як необхідний етичний імператив поведінки, але і як засіб (інструмент), що допомагає збільшити рентабельність, що сприяє зміцненню ділових зв'язків і поліпшенню ділового спілкування.

Цей підхід є цивілізованим і, урешті-решт, ефективнішим, оскільки підприємство – компонент суспільства, і, затверджуючи етичні норми спілкування в себе, воно водночас сприяє їх поширенню й у соціумі, навколишньому соціальному середовищі. А чим благополучнішою стає етична атмосфера в суспільстві, тим більш сприятлива обстановка створюється і для бізнесу. Водночас неетична поведінка й спілкування рано чи пізно обернеться якщо й не прямими економічними збитками, то в усякому разі соціальними й етичними витратами і для підприємства, і для соціального середовища.

Тому, розглянувши обидва погляди на місце етики в діловому спілкуванні, треба, на наше глибоке переконання, приєднатися не до М. Маккіавеллі, який пропонував «звільнення» політики від моралі, а до Б. Франкліна, який стверджував: «Чесність – краща політика».

Література

1. **Ботавина Р. Н.** Этика деловых отношений : учеб. пособие / Р. Н. Ботавина. – М. : «Финансы и статистика», 2004. – 208 с.
2. **Палеха Ю. І.** Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
3. **Професійна етика соціального педагога** : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. – 562 с.
4. **Психология и этика делового общения** / под ред. проф. В. Н. Лавриченко. – М. : ЮНИТИ, 2005. – 315 с.
5. **Радевич-Винницький Я.** Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький – К. : Знання, 2006. – 291 с.

6. Сафьянов В. И. Этика общения : учеб. пособие / В. И. Сафьянов. – М. : Мир книги «Ганда», 1999. – 164 с.

7. Снелл Ф. Искусство делового общения / Ф. Снелл. – М. : Педагогика, 1990. – 241 с.

* * *

Краснова Н. П. Аналіз проблем ділового спілкування в соціально-педагогічній літературі

У статті розглянуто проблему впливу духовності народу, що історично сформувалася, на духовний світ його людей, як загалом проблему взаємодії духовного життя особи й суспільства, яка надана в дослідженнях зарубіжних та вітчизняних авторів, а також дві позиції до суперечності між етикою і бізнесом, якої дотримуються прихильники прагматичного та цивілізованого підходів у вирішенні проблем ділового спілкування.

Ключові слова: проблеми етики ділового спілкування, «психологія натовпу», теорія референтних груп.

Краснова Н. П. Анализ проблем делового общения в социально-педагогической литературе

В статье рассматривается проблема влияния духовности народа, которая исторически сформировалась, на духовный мир составляющих его людей, как в целом проблема взаимодействия духовной жизни личности и общества, которая раскрывается в исследованиях зарубежных и отечественных авторов, а также две позиции противоречия между этикой и бизнесом, которых придерживаются сторонники прагматического и цивилизованного подходов в разрешении проблем делового общения.

Ключевые слова: проблемы этики делового общения, «психология толпы», теория референтных групп.

Krasnova N. P. The Analysis of the Issues of Business Communication in the Social and Educational Literature

The article considers the problem of the influence of spirituality of the people, which historically has been formed, the spiritual world of its people, as the problem in general of interaction between the spiritual life of the individual and society, which is revealed in studies of the domestic and foreign authors, as well as two positions contradictions between ethics and business, which is held by proponents pragmatic and civilized approaches in the resolution of problems of business communication.

Key words: problems of ethics of business communication, «psychology of crowd», the theory of interest groups.

Стаття надійшла до редакції 10.08.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.