

Список использованных источников

1. Международный маркетинг: Учеб. пособие / И.Л. Акулич. – 2-е издание. – Минск: БГЭУ, 2007. – 495 с.
2. Kotler marketing [Электронный ресурс] / Специализированный интернет ресурс. – Чикаго, 2019. – Режим доступа : <https://kotlermarketing.com>– Дата доступа: 03.12.2019.
3. Сервисная деятельность: учеб. пособие/В.Г.Велединский. – М.:КНОРУС, 2010. –176 с.
4. Статья «Что такое клиентоориентированность?» [Электронный ресурс] / Школа системного подхода Виктора Лучкова. – Москва, 2018. – Режим доступа: <http://victorluchkov.ru/articles/chto-takoeclientoor..> – Дата доступа: 01.12.2019.
5. Джанелл Барлоу, Клаус Меллер. Жалоба как подарок. М.: ОЛИМП, 2006. – 286с.

<http://edoc.bseu.by/>

*П.И. Лицегевич, студентка 3 курса
Е.А. Куеня, канд. экон. наук, доцент
ФФСНБГУ
Минск (Беларусь)*

ПСИХОЛОГИЯ ЭМОЦИЙ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

Для деловой коммуникации в любых профессиях важны аспекты взаимодействия партнёров друг с другом. Важно понимать, что чувствует клиент, с которым вы общаетесь во время переговоров; насколько успешно пройдёт сделка; что чувствует ваша группа проекта, когда речь заходит о финансах.

Эмоции определяют качество нашей жизни. Мы проявляем свои эмоции на работе, при общении с друзьями, в наших контактах с родственниками и в наших скрытых от посторонних глаз отношениях с собой и близкими нам людьми – т. е. во всем, что нам дорого и о чем мы искренне заботимся. Эмоции могут спасти нам жизнь, но они могут и причинить нам серьезный вред. Под их влиянием мы можем выполнять действия, которые будут казаться нам обоснованными и уместными, но под их влиянием мы можем совершать и такие поступки, о которых будем впоследствии горько сожалеть.

Если бы ваша начальница раскритиковала ваш отчет, за который, как вы рассчитывали, она должна была бы вас похвалить, как бы вы себя повели: испугались и проявили покорность или же стали бы защищать свою работу? Спасибо бы это вас от еще более тяжелых последствий или же вы не совсем поняли, что она замышляла? Могли бы вы скрыть свои чувства и действовать «как профессионал»? Почему ваша начальница улыбнулась в начале разговора? Предчувствовала ли она наслаждение от возможности стереть вас в порошок или же эта улыбка отражала ее замешательство? Хотела ли она этой улыбкой подбодрить вас? А может, все ее улыбки имеют одно и то же значение?

Если бы вам пришлось иметь неприятный разговор с супругом, после того как вы обнаружили, что он сделал дорогостоящую покупку, предварительно не обсудив ее с вами, то смогли бы вы узнать, проявляет ли он на лице гнев либо отвращение или же придает лицу привычное выражение, помогающее ему безопасно переждать минуты вашего «чрезмерно эмоционального поведения»? Ощущаете ли вы свои эмоции так же, как он и как другие люди? Вызывают ли у вас гнев, страх или печаль те ситуации,

которые, по-видимому, оставляют равнодушными других людей, и можете ли вы что-то сделать со своими эмоциями?

Для понимания этих и многих других вещей нам поможет психология эмоций и психология Лжи. Один из первых основоположников данных теорий был Пол Экман, который стал известен миру своим изучением базовых эмоций человека на туземцах.

В конце 1960-х годов Экман объездил полмира, проводя свои научные исследования. Он побывал в Африке, Юго-Восточной Азии, Папуа-Новой Гвинее и Японии. Местным жителям он показывал один и тот же набор фотографий людей с выражением различных эмоций. Убедившись в том, что отражение эмоций – процесс врожденный и примерно одинаковый у всех, он взялся за их каталогизирование.

В 1976 году Пол Экман и его коллега Уоллес Фризен решили разработать каталог основных выражений человеческого лица. Они изучили научные медицинские источники с описанием лицевых мышц и определили каждое отдельное мышечное движение. Всего их оказалось сорок три – Пол Экман и Уоллес Фризен назвали такие движения единицами действия. Затем они взялись за экспериментирование.

Когда все единицы действия были освоены, Экман и Фризен начали воспроизводить их в сочетаниях. Весь процесс изучения и практики занял семь лет и ученые подвели итог: «Существует триста комбинаций движений двух мышц, – говорит Экман. – Если добавить третью мышцу, у вас будет более четырех тысяч комбинаций. Мы довели исследования до пяти мышц, что означает более 10 000 тысяч выражений лица» [1].

Большинство из этого множества выражений, разумеется, ничего не означает, это что-то вроде бессмысленных гримас ребенка. Но, прорабатывая каждое сочетание единиц действия, Экман и Фризен выделили примерно три тысячи имеющих значение для описания человеческих эмоций, и в результате создали каталог основных выражений человеческого лица. Эти данные были упрощены до следующих эмоций: печаль и горе, гнев, удивление и страх, отвращение и презрение, эмоции удовольствия. Зная то, как проявляются эти эмоции в невербальном и вербальном контексте, поведение людей можно было бы регулировать, создавая конструктивные беседы, переговоры, выстраивание новых знакомств для дальнейшего сотрудничества.

Эмоции могут возникать и часто действительно возникают очень быстро, причем настолько быстро, что наше сознательное «я» не принимает участия в формировании в нашей психике того, что дает импульс к возникновению эмоции в какой-то момент времени – или даже не регистрирует источник этого импульса. Такая быстрота может помочь человеку спастись в экстренной ситуации, но она может также и погубить его жизнь, если его эмоциональная реакция окажется чрезмерной. Обычно мы не имеем возможности управлять событием, заставляющим нас испытывать эмоции, но мы можем, хотя это также непросто, изменять то, что приводит в действие наши эмоции, и то, как мы себя ведем в минуты, когда испытываем эмоции. Рассмотрим классификации основных эмоций.

Эмоции гнева. Опущенные и сведенные брови, которые являются частью выражения гнева на лице, сверкающие глаза, что также является признаком гнева, челюсти плотно сжаты, а зубы обнажены. В случае гнева губы могут находиться в двух разных положениях. Губы могут быть открыты, как на этом снимке, придавая рту прямоугольное очертание. Или же губы могут быть плотно сжаты.

Эмоция удивления. Удивление – это самая краткая из всех эмоций, длящаяся не более нескольких секунд. Удивление мгновенно проходит, как только мы осознаем

происходящее, и затем превращается в страх, радость, облегчение, гнев, отвращение и т. д. в зависимости от того, что нас удивило, или же после удивления может не наблюдаться никаких эмоций, если мы определим, что удивившее нас событие не имело для нас последствий. При удивлении брови приподняты вверх, глаза широко раскрыты. Если удивление сильное, то человек может приоткрыть рот.

Эмоция отвращения. У людей приподнимается бровь и сужаются глаза (напрягается нижнее веко). Губы изгибаются в кривой улыбке, а брови при этом сомкнуты. Корпус человека при этом может быть повернут в противоположную сторону от Вас.

Эмоция удовольствия. При искренней улыбке лицо расслабленно, и, растягиваясь в улыбке, у человека появляются морщинки у губ и глазах, что свидетельствует о его искренности и добродушном настрое к Вам. Корпус тела повернут в сторону собеседника. Эмоция грусти. Брови приподняты вверх, немного сведены, уголки рта опущены. Телодвижения могут быть медленными, робкими, плечи опущены.

Это основные эмоции, которые стоит знать и понимать при общении с коллегами по работе, начальником или просто другом. Как же узнать о том, есть ли у собеседника заинтересованность в ваших словах?

Если ему интересно то, что вы говорите, то его голова будет направлена немного в бок, носки ног будут направлены на вас.

В противоположном случае вы увидите эмоцию отвращения.

Но, при любых ситуациях важно учитывать посторонние факторы, которые могут быть связан с особенностями психологических аспектов человека, его характера, привычек. Важна ситуация, которая непосредственно может как накалить обстановку, так и оставить её в размеренном ритме.

Детекция лжи. Если человек скрещивает руки, или пожимает плечами, когда говорит положительный ответ, это значит, что он чего-то недоговаривает или намеренно лжёт Вам. Или же заведённая рука в карман при заданном вопросе будет также сигнализировать об умышленном умалчивании. Почёсывание уха ил носа будут также сигнализировать об обмане. Это связано с тем, что кровь приливает от волнения к этим частям тела, и они начинают чесаться. Это происходит произвольно.

Также при разговоре человек может прикрывать рот, глаза и уши. Это классическая триада «обезьянок»: «ничего не вижу», «ничего не слышу», «ничего не знаю». Если при ответе на определённый вопрос человек начинает так делать, это значит, что он врёт или что-то вам не договаривает [2]. Применяя эти знания на практике, вы сможете лучше понимать вашего собеседника, а также совершать правильные действия, которые помогут Вам избежать ошибок.

И ещё один совет по ведению переговоров: когда дело заходит о серьёзном разговоре, и Вы хотите добиться успеха, прийти к согласию всех сторон, стоит проводить такие переговоры за круглым столом. Это подсказка, которая будет воздействовать на собеседника, подсознательно давая ему понять, что вы пригласили его вести разговор на дружелюбной ноте.

Список использованных источников

1. Экман, Пол. Психология эмоций. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28522237>. – Дата доступа: 23.03.2020.

2. Пиз, Аллан. Новый язык телодвижений. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28522245>. – Дата доступа: 30.03.2020.