



PSYCHOLOGY OF TRUST AND SECURITY

Yuldasheva Sojida Zoirovna¹

Nizomov Bekhruz Umarovich²

Kholova Mohina Khayot qizi³

Eshtemirov Avazbek Nodir ugli⁴

Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan, Termez branch of Tashkent Medical Academy

KEYWORDS

trust; psychological safety;
constant; verbal and non-
verbal communication; self
confidence; self-esteem;
communication; individual

ABSTRACT

The relevance of this topic is that when concluding any contract or transaction, you need to trust the partner. And for it to arise, a specialist needs to competently approach his duties and be able to master communication skills.

The purpose of the work is to learn how to build the right model in the work environment in order to learn to trust your partner. And most importantly, to be able to distinguish and assess the level of subjective risk.

The basis of the methodology is to create partnerships. In developing such a methodology, we turn to the psychology of trust and relationships with business partners. And also, in this matter, the psychology of persuasion will be effective.

2181-2675/© 2022 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: 10.5281/zenodo.7429824

This is an open access article under the Attribution 4.0 International(CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

¹ Teacher, Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan, UZB

² Student, Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan, UZB

³ Student, Jizzakh branch of the National University of Uzbekistan, UZB

⁴ Termez branch of Tashkent Medical Academy, UZB

ПСИХОЛОГИЯ ДОВЕРИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

доверие; психологическая безопасность; константа; вербальное и невербальное общение; уверенность в себе; самооценка; коммуникация; индивид

АННОТАЦИЯ

Актуальность данной темы в том, что при заключении какого-либо договора или сделки, необходимо доверие партнеру. А чтобы оно возникло, специалисту нужно грамотно подходить к своим обязанностям и уметь владеть коммуникативными навыками.

Цель работы заключается в том, чтобы научиться выстраивать правильную модель в рабочей среде, чтобы научиться доверять своему партнеру. А главное, уметь различать и оценивать уровень субъективного риска.

Основа методологии заключается в том, чтобы создать партнерские отношения. В разработке такой методики обратимся к психологии доверия и отношению с деловыми партнерами. А также, в этом вопросе будет эффективна психология убеждения.

На просторах интернета очень много различной информации по навыкам делового общения, этикета, манипуляциях и т.п. Однако, нельзя влиться в коммуникативное общение с клиентом, или любым другим партнером, если не знать хотя бы элементарные знания о корнях психологии доверия. И самое главное, о психологической безопасности.

Что же такое психологическая безопасность?

Каждый человек воспринимает это слово по-разному. Для кого-то это просто факт, чтобы его выслушали. А для кого-то более действенные шаги в обеспечении физической безопасности, благодаря которой он начинает чувствовать и психологическую защиту в свой адрес. То есть, если обращать внимание на мнение людей, то можно подумать, что это размытое и не обоснованное наукой состояние.

Однако, задача состоит в том, чтобы разобраться в понятиях истока этого термина, и расставить его по своим местам.

Так вот, психологическая безопасность, и безопасность в общем, это не только психологическое, или психическое явление, но еще и социокультурное. То есть, в зависимости от того, есть ли, или создается государством, в котором живет человек, безопасное пространство (правовое, для защиты, для высказываний, демократии), или же не создается.

А есть еще и психологическое, личностное ощущение безопасности. Можно сказать, что два этих фактора постоянно влияют друг на друга, и находятся в постоянном взаимодействии.

Конечно, есть культуры с совершенно разным уровнем безопасности. Но тем не менее, практически в каждой культуре, понятие безопасности трактуется плюс, минус, одинаково.

Условное отсутствие насилия в культуре, или же борьба с насилием в культуре, влияет на уровень «индивид+индивид».

Что такое нарушение физической безопасности? Этот тот аспект, когда нарушаются все возможные границы. Потому что самая первая граница, которую обретает человек – это его тело, кожа, руки и т.д.

И если у человека нет физической безопасности, то соответственно, он начинает защищаться, и постоянно находится в определенной «стойке» в ожидании очередного удара. И такой человек словно говорит: «сейчас я буду драться. На меня будут нападать.» то есть, этот человек агрессивный. Из этого же состояния и рождается буллинг, отсюда исходит ненормированная агрессия, драки, желание погасить эмоции с помощью каких-нибудь зависимостей и т.д.

Первый важный тезис – безопасность. Как психологическая, так и физическая, так и социальная. Все эти аспекты несут уменьшение насилия в человеческом сообществе.

Что такое безопасность или небезопасность, если говорить на уровне двух индивидов?

Следующий уровень, это когда не физическая, а психологическое, условное недоверие. К примеру, когда человек считает, что его ребенок все время ему врет, придумывает себе оценки т.д. И тогда, родитель говорит ребенку: «Ты мне врешь». А ребенок отвечает: «Да нет, я не вру.»

И именно в такой момент и рушится второй, важный компонент безопасности, это доверие.

Но, даже если в какой-то момент доверие было нарушено, то его можно восстановить. Однако, человеческая психология такова, что они не идут на это, а напротив, постоянно начинает все больше и больше прокручивать недоверие и негативные мысли, плохие сценарии, или и вовсе начинают постоянно проверять телефоны своих партнеров.

Что же происходит с человеком в такой момент? Естественно, он чувствует себя не безопасно. В ответ на это явление он начинает манипулировать, подстрекать, искать какие-то косвенные доказательства и т.д. и т.п.

Следующий уровень, более сложный, это когда человек, в силу того, что ему не доверяли, постоянно в чем-то обвиняли, его постоянно в чем-то подозревали, то в результате человек начинает думать про окружающий мир, что он опасный. Что на каждом шагу он может встретить угрозу своему состоянию. И тогда он начинает находиться в некотором ощущении тревоги. И это ощущение небезопасности может даже передаваться из поколения в поколение.

Очень часто, те люди, которые испытывают психологическую (а может и физическую) небезопасность, то они теряют возможность иметь хорошие, качественные и теплые отношения с другими людьми.

Ученые проводили ряд экспериментов с группами людей (в которое брали в

том числе и тех, которые вышли из неблагоприятных сред), и проводили исследования на выявление работы психики в условиях психологической и физической безопасности, которая, должна определяться и подстегивать человека к получению удовольствия от жизни. И в момент, когда человек начинает ощущать себя небезопасно, то и мир соответственно начинает рушиться.

Но, несмотря на всю пасмурность ситуации, из этого всего определенно есть выход. Потому что ощущение безопасности это не константа. Это совсем не то, что человек достиг и можно сидеть спокойно. Потому что так не бывает.

Ощущение безопасности – это процесс, который в какой-то момент может сталкиваться с трудностями, и человеку снова нужно искать безопасность.

То есть, если человеку небезопасно, то это вовсе не значит, что такое состояние сохранится на всю оставшуюся жизнь. Это лишь значит, что человеку следует понять, что именно ему небезопасно, и в какой момент он ощущает это чувство уязвимости. И исходя из этого уже делать выводы о том, что для него значит безопасность. Соответственно. Все свои следующие шаги распланировать на то, чтобы обеспечить безопасность самому себе(или может осуществлять его партнер по бизнесу или начальник, который хочет создать в своем коллективе дружескую и безопасную атмосферу).

Когда человек в состоянии понять, что именно ему небезопасно, и про что он начинает ощущать, и думать, как ему с этим справиться, то он может с этим справиться и соответственно, начинает чувствовать себя лучше. Именно от следствия таких поступков и рождается: уверенность в себе, поднимается самооценка, улучшается настроение, да и сам мир перестает так сильно тревожить.

Как вызвать доверие к личной персоне?

Профессор психологии Джек Шафер, долгие годы работал специальным агентом ФБР, и обучал других агентов техникам влияния и убеждения. По его словам, есть золотое правило, пользуясь которым, можно расположить к себе любого человека. И звучит оно так:

-«Заставьте собеседника понравиться самому себе.»

Рассмотрим 6 фактов о том, как можно понравиться другому человеку.

1. Нужно совершить ошибку.

Когда Джек Шафер начинает вести курс лекций у нового потока, то он как бы невзначай делает ошибку в произношении какого-нибудь слова, и позволяет студентам исправить себя.

«Я делаю вид что смущен, благодарю их за внимательность и исправляю ошибку.» -говорит Джек.

Этот прием он использует для того, чтобы добиться трех целей:

Во-первых, когда студенты исправляют ошибку преподавателя, то это позволяет им чувствовать себя более уверенно.

Во-вторых, они начинают более свободно общаться с наставником.

В-третьих, они позволяют себе ошибаться.

Этот прием можно использовать, чтобы расположить к себе любого человека.

Не нужно бояться ошибаться и бояться, что кто-то исправит. Напротив, это сближает людей и создает между ними довольно теплую, и дружескую атмосферу.

2. Нужно уметь разговаривать с людьми о них самих.

Человеческая психология такова, что люди зачастую больше заняты сами собой, нежели интересуются теми людьми, которые их окружают.

Но, для того чтобы понравиться людям, нужно искренне ими интересоваться. Этот прием поможет быстро завоевать друзей за два месяца, нежели за год попыток заинтересовать их собственной персоной.

Как говорил Дейл Карнеги: «Когда люди говорят о себе (не важно, при разговоре или в социальных сетях) задействуются те же центры удовольствия в мозгу, как от вкусной еды или денег.»

Эта цитата наиболее наглядно показывает тот факт, как нужно общаться с людьми, чтобы завоевать их расположение. То есть, нужно интересоваться их жизнью, навыками, семьей, детьми.

3. Нужно сделать комплимент от третьего лица.

Иногда, прямые комплименты звучат слишком навязчиво. Многие люди не готовы их принимать и испытывают дискомфорт. И как раз в таких случаях лучше использовать комплимент от третьего лица.

4. Не нужно забывать сочувствовать.

Каждому человеку приятно осознавать, что его внимательно слушают, и что у него есть с кем разделить эмоции.

Конечно, если человек просто начинает рассказывать о том, что у него был тяжелый день, не стоит особо расходиться на жалостливые комментарии. Особенно если жалуется начальник.

А вот если человек рассказывает о том, что он справился со сложным делом, то можно резюмировать примерно следующим образом:

«Похоже, дела у вас сегодня идут отлично. И это здорово!».

Задача заключается в том, что нужно убедить собеседника в том, что человек его понимает.

При этом, если кто-либо пытается поддержать человека, то не надо точно воспроизводить его слова. Такой подход может даже разгневать собеседника.

5. Попросить об одолжении.

Знаменитые слова Бенджамина Франклина: «Тот, Кто однажды сделал вам добро, охотнее снова поможет вам, чем тот, кому вы помогли сами».

Этот феномен также известен как эффект Бенджамина Франклина.

Человек, который оказывает любезность другому человеку, вырастает в собственных глазах.

То есть, если возникает желание понравиться другому человеку, то лучше не

делать ему одолжения, а попросить об одолжении его самого.

Однако, не стоит злоупотреблять просьбами о помощи.

Как остроумно заметил Франклин: «Гости – как рыба. Начинают дурно пахнуть на третий день». И тоже самое можно сказать о людях, которые слишком часто просят об одолжении.

6. Нужно сделать так, чтобы человек сам себя похвалил.

Между обычным комплиментом и лестью очень тонкая грань. Поэтому, лучше сделать так, чтобы человек сам себя похвалил.

Умение сделать так, чтобы человек сам себя похвалил – это высший пилотаж.

Как вызвать расположение у клиента?

Первое что нужно запомнить, это то, что человеку стоит отбросить сомнения и постоянно думать о том: «а что подумают люди?». Жизнь довольно коротка и эфемерна, чтоб тратить ее на такие переживания.

Если человек не обладает за плечами большим рабочим опытом, не имеет статуса и даже не написал книг, то не стоит заикливаться на собственной персоне выступая перед публикой. Гораздо лучшим советом в этом случае будет факт направления на слова и на ту тему, о которой говорит человек (естественно, если он ее хорошо знает).

То есть, искренность очень заметна (даже через экран телефона) и чтобы разговаривать со своим клиентом, то человеку нужно говорить о своем продукте с интересом, искренне горя этим желанием и быть вдохновленным, и вовлеченным в процесс.

И что самое интересное, это то, что каждый человек воспринимает другого именно так, как он сам себя в этом представляет и позиционирует.

И самое главное, в этом вопросе нужно отбросить синдром самозванца. Здесь он никому ничем не поможет.

Психологические аспекты доверия в переговорах.

Прежде всего, стоит отметить, что люди склонны реагировать на поступки и действия других людей – аналогичными действиями и поступками.

Как показывает практика и жизненный опыт в области переговорного процесса : Если другие люди сотрудничают с другим человеком и относятся к нему с уважением, то такой человек склонен отвечать тем же.

И это один из самых эффективных свойств на пути к созданию доверия.

Однако, не стоит также забывать, что доверие, тесно связано с таким фактором в переговорах, как время, необходимое для знакомства с другой стороной, а также для установления взаимопонимания.

Не стоит также обольщаться теми навыками, когда человек смог организовать и обменяться несколькими устойчивыми письмами перед личной встречей.

Поэтому, психологи больше советуют как можно скорее наладить личные контакты, пригласив сотрудника или партнера на неофициальный ужин, или обед.

Зачем нужно это делать?

Даже несколько минут разговора могут иметь большое значение.

Эксперты обнаружили, что участники переговоров, которые провели в чате всего пять минут, разговаривая по телефону, но никак не связанные с последующими переговорами, чувствовали себя более отзывчивыми по отношению к своим коллегам. А также, именно они делились большим количеством информации, делали меньше угроз и имели более доверия к последующим переговорам, чем те пары переговоров, которые пропустили по телефону.

«Болтовня», в хорошем смысле этого слова, и все что с ней связано, не только укрепляет доверие, но может и принести значительный экономический эффект.

Психологические приемы, используемые агентами спецслужб.

Человек – это не робот и он не работает по определенным алгоритмам. У него есть эмоции и чувства.

И именно с помощью эмоций можно манипулировать человеком.

Подробнее об этой теме мы уже разобрали выше.

Навык делового общения.

Между тем, чтобы быть успешным, современному менеджеру следует соблюдать этику делового общения, а именно знать меру в словах, быть честным, говорить строго по существу, быть вежливым и доброжелательным, высказываться четко и ясно. Культура делового общения требует также презентабельного внешнего вида, внимательного слушания, отсутствия давления на собеседников, учета культурологических особенностей разных наций.

В условиях ужесточающейся конкуренции победа за тем, кто умеет устанавливать деловые связи, работает над своим имиджем, гибок в решениях и методах общения, понимает психологию собеседника, отвечает за свои слова. Стиль общения с подчиненными с жесткого диктата сменяется на креатив и доверительность. Начальнику нужно осваивать искусство располагать к себе и вести за собой, другим сотрудникам – четко обозначать свою позицию и отстаивать ее. Все это невозможно сделать без знания основ и приемов делового общения.

Наконец, привлечение и сохранение клиентов – тоже результат проведения деловых переговоров. От первой встречи или первого звонка в фирму зависит, обратится ли клиент за вашими услугами вообще, сделает это один раз или многократно и передаст ли своим знакомым о вашей фирме. Поддержание лояльности клиентов – это в первую очередь мастерство общения, а уже затем – финансовые и прочие преференции.

Формы делового общения довольно разнообразны. Во-первых, оно может быть устным или представлять собой переписку. Во-вторых, бизнес-общение может иметь монологическую форму: приветственная речь, рекламное сообщение, доклад, – или подразумевать общение нескольких лиц. В последнем случае можно говорить о деловой беседе, деловых переговорах, дискуссии, совещании, конференции,

интервью с журналистом, телефонном разговоре и т. д.

Особенности деловых переговоров определяются и своеобразием национальной культуры. Так, для французов характерен жесткий, близкий к авторитарному стиль ведения переговоров, а вот при встрече с японцами нельзя проявлять напористость в отстаивании своей позиции. Переговоры с немцами следует начинать строго в оговоренное время, вопросы и предложения формулировать четко, выглядеть при этом с иголочки. С американцами лучше не углубляться в лишние формальности и как можно скорее переходить к сути дела.

Чтобы не свести переговоры к конфликту или тупику, нужно заранее тщательно изучить нормы поведения деловых людей в культуре той страны, с чьей делегацией вы планируете встречу.

Метод обучения зависит от уровня профессиональной и коммуникационной подготовленности, от количества средств и времени, которые вы готовы потратить на такое образование, от цели обучения.

Выпускается специальная литература по деловому общению, в том числе электронные книги, организуются лекции, тренинги, семинары, вебинары, а также курсы делового общения.

Заключение.

Путь к психологической безопасности может занимать некоторое время, и порой это бывает очень тяжело. Однако, в рабочей среде (да и жизни в целом) очень важно создавать безопасность для своих партнеров. Тогда. Они гораздо теплее будут относиться к своему начальству и охотнее идти на компромисс.

Используя навыки и знания делового этикета можно понравиться не только людям вокруг, но и заслужить уважения в круг коллег и добиться высокого авторитета в обществе. Так как именно эти знания и предполагают собой выигрышный договор с партнером в основе взаимовыгодных условий. К тому же, в системе зоны риска можно смягчить «падение» теплыми и договоренными отношениями друг с другом.

Таким образом, чтобы расставить верные критерии доверия, всегда нужно находиться в позиции ответственности. То есть, в позиции равного.

И это касается не только презентаций перед инвесторами.

Использованная литература.

1. «25 способов мотивировать людей» - Джон Максвелл, ЛэсПерлот, 2020 год, издательство ЛитРес.

2. «В поисках потока: психология включенности в повседневности» - МихайЧиксентмихайи, 2021 год, издательство Манн, Иванов и Фербер.

3. «Быть или иметь? Психология культуры потребления.» - Тим Кассер, 2020 год, издательство Эксмо.

4. «Современные методы оценки рисков в экологии» - А.А.Касьяненко, 2008 год, издано в Российском университете дружбы народов.

5. «Дауншифтинг, или как работать в удовольствие, не зависеть от пробок и заниматься тем, чем хочется» - Софья Макеева, 2020 год, издательство АСТ.

6. «Договорится не проблема. Как добиваться своего без конфликтов и ненужных уступок». – КриссВосс, 2021 год, издательство ЛитРес.

7. «Думай медленно...решай быстро»-ДэниэльКанеман, 2019 год, издательство Манн, Иванов и Фербер.

8. «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры» -Эрик Леннард Берн, 2019 год, издательство АСТ.

9. Burkhanovna, K. D., Alisherovich, M. R., & Ugli, N. B. U. (2021). Communication as the main source of personality development. ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal, 11(5), 75-80.

10. Murotmusayev, K., & Nizomov, B. (2022). Internet tarmog'ida yolg'izlik va psixik jarayonlar. Zamonaviy innovatsion tadqiqotlarning dolzarb muammolari va rivojlanish tendensiyalari: yechimlar va istiqbollar, 1(1), 457-460.

11. Nosirovich, A. N., & Umarovich, N. B. (2022). CYBERSPACE IN THE REAL WORLD. Journal of Academic Research and Trends in Educational Sciences, 1(10), 410-414.

12. Sharafitdinov Abdulla, Yuldasheva Sojida Zoyirovna. (2022). ZAMONAVIY AXBOROTLASHTIRISH JARAYONLARINING SHAXS INDIVIDUAL XUSUSIYATLARIGA TA'SIRI. International Journal of Contemporary Scientific and Technical Research, 1(2), 432-436.

13. Хасанова, Гузалия Бахтиёровна, and Анастасия Сергеевна Коробкова. "ВЛИЯНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ЭКОНОМИКУ." International Journal of Contemporary Scientific and Technical Research (2022): 259-263.