

Tetyana Blagova

**The amatory choreographical education in the system
of cultural establishments in Ukraine**

The peculiarities of process of the amatory choreographical education in the system of cultural establishments in Ukraine in the middle of the XX th century are investigated in this article. The main forms of organization, tasks and contents of choreographical preparation in the different types of the system of cultural-educational establishments are analyzed.

Key words: amatory choreographical education, cultural-educational establishments, choreographical preparation, choreographical amatory activity.

УДК 37.07:005.95

**Любов Борисова,
м. Переяслав-Хмельницький**

ЕТИКА І КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Базова основа ефективного спілкування – етика і загальнолюдська мораль, які виступають не як щось стале, незмінне, а як основоположні принципи людських стосунків, що з кожним етапом розвитку людства наповнюються новим змістом і можуть мати різне значення.

Ділове спілкування вимагає від його учасників високої загальної культури, а також психологічної культури організації взаємодії та взаємовпливу (взаєморозуміння та врахування емоційної сторони комунікативного процесу).

Це, у свою чергу, вимагає дотримання морально-етичних засад ділового спілкування – кодексу вироблених людством протягом багатьох століть певних правил, зокрема:

- доброзичливості. Для налагодження ефективного ділового спілкування державний службовець має створювати сприятливу психологічну атмосферу, підтримувати добрий психологічний настрій, проявляти максимум чуйності, уваги, привітності, розуміння, підтримки, людяності; уміти спокійно, по-діловому розібратися в ситуації, спільно визначити шляхи і способи їх вирішення;

- ввічливості, тобто поважати людей, бути привітними, володіти певними правилами поважного ставлення до громадян незалежно від їх соціального статусу, походження, посади, віку тощо;

- уважності, а саме: виявляти максимум уваги, уміти слухати і розуміти людей, їх потреби, цілі, бажання, настрої, сподівання;

- самокритичності. Державний службовець повинен бути вимогливим до себе, критично оцінювати свої дії, вчинки, не боятися визнати помилки, правильно сприймати поради, пропозиції, критику;

- чесності й порядності, тобто бути чесним, скромним, добропорядним, мати власну гідність та не принижувати гідність інших людей, завжди

Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи

дотримуватись обіцянок і домовленостей;

- справедливості й об'єктивності в оцінці дій і вчинків людей, їх професійних, людських якостей;
- гуманності, чуйності, тактовності. Дані багатьох обстежень свідчать про те, що грубість, нетактовність, несправедливість керівника знижує продуктивність праці підлеглих наполовину.

Представники влади мають бути морально-етичним взірцем (не тільки на службі, а й у повсякденному житті). Поряд з цим, вони повинні володіти й іншими важливими для управлінської діяльності якостями:

- високою професійною компетентністю. Оскільки діяльність державних службовців пов'язана з управлінням, вони мають володіти не тільки спеціальними знаннями, але й мати знання в суміжних областях – економіці, праві, педагогіці, психології, етиці, логіці, ораторському мистецтві.

- організаційними здібностями, тобто вмінні організувати і спрямовувати людей на виконання поставлених завдань. Для цього державним управлінцям слід розвивати в собі такі якості, як схильність до організаційної діяльності, енергійність, практичний розум, вимогливість і критичність, психологічну тактовність;

- інтелектуальними здібностями, а саме: аналітичним розумом, здатністю до прогнозування і передбачення, спостережливістю, логічним мисленням, хорошою пам'яттю, умінням зосереджуватися. Для того, щоб ефективно виконувати покладені на них обов'язки, представники державного апарату повинні постійно поповнювати свої знання, уміння їх творчо й оперативно застосовувати в різних ситуаціях;

- емоційно-вольовими рисами характеру – наполегливістю, цілеспрямованістю, принциповістю, дисциплінованістю, самоконтролем, відповідальністю тощо. На думку Сократа, головні вороги управлінця – лінощі, пристрасть до вина і жінок;

- авторитетністю. Справжнім авторитетом користується той представник влади, який має не тільки офіційний статус, але й отримує громадське визнання своїх повноважень через наявність високих професійних, ділових, морально-етичних якостей.

Завжди засуджувались і сьогодні мають бути виключеними із сфери управлінського спілкування: брехливість, брутальність, жорстокість, агресивність, нетерпимість, байдужість, лицемірство.

Давньоукраїнські джерела, пам'ятки історії і літератури свідчать про високі принципи громадсько-політичного спілкування наших предків, його етичний і культурний зміст. І це не дивує, адже майже 15 віків наші попередники правили через віче, демонструючи вміння узгоджувати свої інтереси, потреби, прагнення, а також таю високі морально-етичні принципи, як хоробрість, чесність, повага до старших, готовність до взаємодопомоги.

У давньоруського князя Василя Великого знаходимо програму культури і етики політичного спілкування: "Будь добрим з другом, ласкавим з! слугою, незлопам'ятним до зухвалих, людинолюбним до смиренних,

Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи

утішай нещасних, відвідай хворих, зовсім ні до кого не стався презирливо, вітай з приємністю, відповідай зі світлим обличчям, до всіх будь прихильним, доступним, не хвалися сам, не змушуй інших говорити про тебе, приховуй, скільки можеш, свої переваги, а в гріхах сам себе звинувачуй та не чекай звинувачень від інших. Не будь тяжким у виговоріннях, звинувачуй не скоро і не з пристрасним рухом, бо це – ознака зарозумілості, не засуджуй за малозначуще, ніби сам ти суворий праведник...".

Сьогодні, на наше переконання, слова давньоруського князя мають слугувати своєрідним меморандумом для сучасних політиків. Для того щоб мудро правите, стверджував він, необхідно: мати душу чисту та непорочну; бесіду вести лагідну; дотримуватися слова Господнього; не шаленіти словом; не засуджувати мовою; поводитися благочестиво; не забувати того доброго, що Ви вмієте, а чого не вмієте, тому навчатися; жодної людини не пропустили, не привітавши її й не подарувавши їй доброго слова. Досягненню такого рівня морально-етичних якостей представниками державної влади й управління сприяє формування у них високої культури управлінського спілкування

Культура управлінського спілкування – це система впливу на окремих індивідів, соціальні групи, населення в цілому, що передбачає єдність змісту спілкування, знань етики та психології спілкування, наявність моральних та комунікативних установок у суб'єкта спілкування, а також уміння застосовувати їх на практиці.

Зміст управлінського спілкування – це певний обсяг інформації, яка має бути донесена до слухачів. Для того, щоб досягти успіху, суб'єкт спілкування повинен чітко визначити його мету: чи це повідомлення, яке має бути сприйняте слухачами; чи це інформація, розрахована на зворотну реакцію; чи це спонукання до конкретної дії. У кожному з цих випадків зміст спілкування має бути заздалегідь підготовленим, продуманим, подумки виголошеним.

Краще сприймається текст, якщо його зміст доступний, зрозумілий, вибудований лаконічними фразами, насичений яскравими прикладами, аргументований, правильно, логічно побудований, виголошений простою, доступною для даної аудиторії мовою.

На думку психологів, змістовними перешкодами на шляху успішного спілкування можуть стати:

- "цензура" – мовні, вікові, професійні, соціальні та інші перешкоди;
- відсутність чітко поставленої мети спілкування (донести інформацію, переконати аудиторію, змінити її точку зору тощо);
- слабке уявлення про тих, з ким здійснюється спілкування (склад аудиторії?, її інтереси, потреби, психологічний настрій тощо);
- конфліктогенна поведінка суб'єкта спілкування – демонстрація зверхності, поблажливості, категоричності, агресивності, нав'язливості (в порадах, рекомендаціях, поглядах);
- неправильно обрані стратегія і тактика спілкування;
- невміння висловити думки, почуття;

Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи

- відсутність вихованості та тактовності;
- прагнення в будь-який спосіб нав'язати власну точку зору;
- так звані "відштовхуючі манери", що є наслідком недостатньо

розвиненого самоконтролю тощо.

Ускладнюється процес управлінського спілкування також наявністю складник, або як їх ще називають "важких" для спілкування людей. Виділяють такі типи "важких" людей: "агресори", "мовчуни", "всезнайки", "вічні жалібники", "надпокладисти", "песимісти", "фальшиві альтруїсти", "максималісти", "невинні", брехуни, нерішучі (або "стопори").

Існують певні правила спілкування з такими людьми:

1. Намагайтеся переборювати ті негативні емоції, які виникають у Вас при спілкуванні з ними.

2. Спробуйте зрозуміти, чому та чи інша людина важка в спілкуванні (поставте подумки себе на її місце).

3. Зробіть для себе висновки, чому ця людина важка в спілкуванні?

4. Виходячи з цього, виберіть той чи інший підхід до такої людини.

У процесі здійснення управлінського спілкування важливо застосовувати такі психологічні засоби впливу на аудиторію, які є свідченням високої культури його учасників. Для цього необхідно:

- давати людям відчуття їх власне значення, виявляти повагу і розуміння до тих, з ким відбувається спілкування;

- демонструвати ввічливе ставлення до людей, з якими здійснюється спілкування;

- використовувати методи переконання, повністю виключивши вказівки, повчання та розпорядчий тон;

- уникати непотрібних суперечок, а якщо такі виникають витримано, спокійно, виважено поводити себе, не виявляючи гніву і роздратування. При цьому не слід миритися з недоліками, несправедливістю;

- поважати думки інших людей, справедливо оцінювати їх вчинки і поведінку;

- спокійно, до кінця вислуховувати опонентів, заперечувати не голослівно, а оперуючи фактами й аргументами;

- дотримуватися виваженості в критиці, адресності, конструктивності, не захоплюватись нею як такою;

- максимально приховувати, не демонструвати людям ті якості, риси, які ними не поділяються, засуджуються, не сприймаються.

Важливими чинниками підвищення ефективності державно-управлінської діяльності, за умови їх вмілого використання, можуть стати різноманітні форми впливу на аудиторію, які використовуються в практиці державного управління, а саме:

- інформування – передавання інформації, що стосується професійної сфери діяльності державних службовців (законодавчих актів, наказів, директив, настанов, розпоряджень, доручень тощо). Для того щоб бути зрозумілою і, найголовніше, дійти до адресата, вона має відповідати конкретним правилам: бути чіткою, ясною, лаконічною, змістовною,

Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи

доступною, зрозумілою. Форма подачі – коректною і тактовною;

- пояснення – широке і всебічне тлумачення інформації з наведенням додаткових даних, роз'ясненням, з метою полегшення сприйняття інформації. У практиці управлінської діяльності використовують такі різновиди пояснення, як коментар, тлумачення, переказування і спрощення;

- переконання – вплив на свідомість, почуття, волю людей з метою формування у них свідомої участі при виконанні поставлених завдань. Основними психологічними засобами переконання виступають статус і авторитет того, хто переконує, його емоційно-вольовий стан (переконаність, рішучість, активність), мова (тембр, сила, рішучі інтонації), міміка, жести (впевненість, щирість);

- поради і пропозиції – рекомендації щодо змісту і технології виконання поставлених завдань. Вони є дієвими лише тоді, коли виходять від людини компетентної, подаються в доброзичливій, тактовній формі.

У процесі ділового спілкування, як і в інших видах спілкування, виникають певні бар'єри (мається на увазі комунікаційні труднощі, що можуть виникнути внаслідок низки причин):

По-перше, це – недостатнє розуміння зі сторони учасників комунікаційного процесу важливості тієї чи іншої інформації. Державні управлінці (особливо керівники) часто вважають, що підлеглим не так уже й обов'язково володіти достатнім рівнем поінформованості з того чи іншого питання, що їх завдання – виконувати установки і розпорядження. Така думка хибна, адже обстеження, проведені психологами, свідчать про те, що серед десяти основних причин, що суттєво впливають на якість роботи, на друге третє місце виконавці ставлять широкую поінформованість про стан речей (для порівняння: у групі керівників цей показник на десятому місці).

По-друге, недоліки у процесі побудови самої інформації, що часто є причиною її неправильного розуміння. Це може бути:

- слабка переконаність;
- відсутність акцентування на головному;
- складність у формулюванні завдань;
- неправильна побудова фраз і невдале використання слів, що може призвести до подвійного їх тлумачення;
- відсутність конкретних вказівок щодо дій тощо.

По-третє, неадекватний психологічний настрій учасників комунікативного процесу (упередженість, негативне ставлення до джерела інформації, наявність певних стереотипів, відсутність зацікавленості).

По-четверте, громіздкість структури комунікативного процесу і можливість перекручування інформаційного повідомлення на певному етапі в процесі його проходження до отримувача (споживача). Ситуація, яка може трактуватись як "одна баба сказала".

По-п'яте, недосконала система зворотного зв'язку. Оптимальними методами подолання таких бар'єрів, на нашу думку, є доведення до виконавців адекватної інформації з проблеми, яка потребує свого

Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи

розв'язання, у противному разі пошук відповідей на поставлені запитання здійснюватиметься в тих джерелах, де достовірна інформація відсутня; використання пояснень і обґрунтування інформації повідомлень; переконання виконавців у необхідності, актуальності можливості виконання розпоряджень; дотримання принципів раціональної побудови інформації (чіткість, послідовність, логічність, простота, конкретність, дієвість); урахування соціально-психологічного клімату в колективі, установі організації; налагодження дійового зворотного зв'язку для визначення рівня сприйняття інформації виконання указів та настанов.

Таким чином, ми вважаємо, що дотримання розглянутих чинників у процесі управлінського спілкування, буде корисним для керівників освітніх закладів.

Література

1. Логунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / Логунова М.М. – К.: Центр сприяння індустріальному розвитку державної служби. – К., 2006.
2. Розвиток культурного потенціалу державних службовців в Україні: наук.пр./ за заг. ред. В.А. Ребкала. – К.; Житомир: Полісся, 2002.
3. Розанова В.А. Психологія управління: учебн.пособие / Розанова В.А. – М.: ЗАО Бизнес-школа «Интел-Синтед», 2000.
4. Сагач Г. Золото слів / Сагач Г. – К., 1993.

Любовь Борисова

Етика и культура делового общения

Аннотация. В статье автор рассматривает основы морально-этического делового общения, как кодекс изготовленных человечеством на протяжении многих столетий некоторых правил, так как суть управленческого общения – это некоторое количество информации, которая должна дойти до слушателя. Для того, чтобы достичь успеха, субъект общения должен чётко обозначить его цель.

Ключевые слова: этика, культура общения, деловое общение, управленческая деятельность, система обратной связи, информация, аудитория, формы влияния, управленческое общение, профессиональная компетентность.

Lubov Borysova

Ethics and culture of business communication

Summary. In the article the author examines the observance of mental and ethical principles of business communication as a code of mine-out by humanity's certain rules during many centuries, because of that maintenance of administrative communication is some information that must be carried to the listeners. For that, to score a success, the subject of communication must clearly define his aim.

Key words: ethics, culture of communication, business communication, administrative activity, reverse communication system, information, audience, forms of influence, administrative communication, professional competence.