

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Беглов С. И. Империя меняет адрес. Британская печать на рубеже тысячелетий / С. И. Беглов. — М. : Ин-т междунар. права и экономики им. А. С. Грибоедова, Факультет журналистики МГУ, 1997. — 136 с.
2. Беглов С. И. Печать Великобритании / С. И. Беглов // *Вестн. Моск. ун-та.* — 2000. — №3. — С. 44–56.
3. Бідзіля Ю. М. Особливості сучасного медіа-простору Великої Британії / Ю. М. Бідзіля // *Наук. вісн. Ужгород. ун-ту.* — 2008. — Вип. 18. — С. 111–115.
4. *Энциклопедия мировой индустрии СМИ : учеб. пособ. для студ. вузов* / Е. А. Вартанова, М. И. Гутова, В. А. Иваницкий ; под ред. Е. А. Вартановой. — М. : Аспект Пресс, 2006. — 376 с.
5. *Засоби масової інформації у Сполученому Королівстві.* — К. : Британська Рада в Україні, 1999. — 52 с.
6. Любимов Б. И. СМИ Великобритании / Б. И. Любимов // *Вестн. Москов. ун-та.* — 2006. — №5. — С. 17–22.
7. Маринко И. В. Буржуазная печать Великобритании в 1979 г. / И. В. Маринко // *Вестн. Москов. ун-та.* — 1980. — № 4. — С. 41–47.
8. Матвеев В. А. Империя Флит-стрит (Современная пресса Англии) / В. А. Матвеев. — М. : Госполитиздат, 1961. — 303 с.
9. Михайлов С. А. Современная зарубежная журналистика : учебник / С. А. Михайлов. — СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2005. — 320 с.
10. *Преса у Великобританії* // Друкарство. — 1996. — №1/2. — С. 14–15.
11. Соколов В. С. Периодическая печать Великобритании : учеб. пособ. / В. С. Соколов, С. М. Виноградова. — СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. — 112 с.

Надійшла до редакції 21.12.2009 р.

УДК 658:008:65.012

О. М. ВИХОДЕЦЬ

ПРО КУЛЬТУРУ СПІЛКУВАННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Розглянуто фактори впливу на продуктивність спілкування в організації та наведено рекомендації щодо шляхів їх реалізації.

Ключові слова: відносини, контакт, культура, організація, регулятори, спілкування, співробітник, фактор.

Рассмотрены факторы, влияющие на продуктивность общения в организации, и приведены рекомендации по путям их реализации.

Ключевые слова: взаимоотношения, контакт, культура, организация, регуляторы, общение, сотрудник, фактор.

Show the influence factors to the working productivity/

Key words: *associate, interrelation, collaborator, contact, culture, organization, regulator, factor.*

Спілкування між співробітниками впливає на результати їх спільної діяльності і тому має важливе значення для визначення культури організації, що актуалізує розгляд порушеної проблеми. **Мета** статті — надати рекомендації щодо ділового спілкування співробітників в організації.

Кожен член колективу має свої власні способи обстоювання правоти. Для того, щоб їх відносини були оптимальними, повинні існувати внутрішні морально-культурні регулятори, і не повинно бути місця для прояву егоїзму. Упродовж робочого часу, коли у випадку виробничих пригод дуже великими можуть бути технологічні та управлінські помилки, а також матеріальні втрати, винятково важливим є прояв довіри між партнерами по співпраці, інформування про свої наміри і дії, взаємодопомога.

Культура організації, насамперед, повинна бути націлена на високі та якісні соціально-економічні показники діяльності колективу з урахуванням прояву гарного настрою і бажання працювати. Особливо це стосується приватних малих організацій, власники яких найбільше бояться збитків.

Тривимірність мислення співробітника включає манеру керування (підпорядкування), ґрунтується на моральних та соціально-психологічних засадах.

Відображенням культури організації є вміння і здатність співробітників спілкуватися один з одним. Ці якості виявляються як при особистому контакті, так і через організацію взаємовідносин. Безумовно, обидві форми спілкування, реальна і віртуальна, пов'язані одна з одною. Однак характер особистих контактів залежить від виховання, уміння стримувати емоції. При взаємовідносинах в умовах спільної діяльності багато що визначається Правилами внутрішнього розпорядку та технології виробництва, але повинно бути посилення управлінською культурою.

Що стосується продуктивного спілкування, то, на жаль, цьому не вчать ні в школах, ні в університетах. Це приходить з життєвим досвідом, який не завжди буває позитивним. На методи і форми спілкування впливає також загальнонаціональна культура. До того ж, багатьом властива невизначеність мислення і невміння обґрунтовано висловлювати свої думки. Організувати спілкування на рівних — це складне психологічне завдання. Один застосовує менторський, повчальний тон; інший чітко мислить і роз'яснює. Враження створюється від зовнішнього вигляду, побічно впливає імідж та його престижність.

Спілкування на роботі повинне вестися коректно, зрозумілою всім мовою. Зовсім неприпустиме застосування «міцних» слів, нерозумно посилятися на авторитети, родинні та дружні зв'язки; також безглуздо є аргументація своїми інтелектуальними можливостями. Обговорення спільних

проблем часом повинне бути подібним на поради тій та іншій стороні. Кожен повинен виявити і фізичну, і ментальну дисциплінованість. Його внутрішні сили і здібності мають спрямовуватися на вивчення співрозмовника й обстоювання своєї позиції.

Одним зі способів вивчення співрозмовника є тон його голосу, що виражається різними голосовими характеристиками, за якими можна судити про загальний психологічний стан і прогнозувати напрям, у якому відбуватиметься подальше спілкування. Ось ці відомі [1, 2, 3] рекомендації:

монотонний голос	— нудьга
повільне висловлювання	— депресія
голосний голос	— ентузіазм
впливовий тон	— подив
різка мова	— беззахисність
коротка мова, голосно	— гнів
високий тон, мова «видавлюється»	— розчарування

Слід зауважити, що будь-яка людина володіє сукупністю певних манер, звичок та жестів. Однак і вони можуть коректуватися з урахуванням конкретних ситуацій, а також змін у службовому і матеріальному становищі. Може впливати й вік тих, хто розмовляє.

Так, найчастіше порушують правила розпорядку та етикет молоді люди, які легко виявляють нахабство. А вони в організаціях найчастіше складають більшість.

Усі когось наслідують. Особливо часто свого начальника. Якщо це людина інтелігентна, то наслідують її м'якість, вдумливість, розумність, моральність. А якщо ця людина груба, запальна, яка йде напролом для досягнення мети, то з часом ці якості почнуть виявлятися й у характері підлеглих. Співробітник доходить висновку, що саме в такій манері необхідно вирішувати і службові, і побутові питання. А це призведе до зміни манер, жестів, позначиться на техніці спілкування.

Спілкування співробітників — це комунікація на основі словесних і підсвідомих засобів спілкування, коли інформація передається і словами, і голосовими модуляціями, й інтуїтивно, і віртуально.

Що стосується сценарію спілкування, то кожен працівник «пише» його сам, і в міру набуття життєвого досвіду і досвіду праці на конкретній посаді має отримати від керівників чи фахівців певні корективи. Такому працівникові незрозуміло, як реагуватимуть інші.

Соромлива і боязка людина, впевнена, що великі цілі досягаються поступово через багато дрібних кроків, може виявити холонокровність і розважливість. Якщо це холерик — може від надміру почуттів утратити контроль над своєю емоційністю. Стан емоційного піднесення (веселощів, радості) може призвести до того, що буде сказане щось зайве або пролунає безтактний жарт.

Жінки часто тримають руку на талії, що свідчить про їхню амбіційність та рішучість. Однак така поза може свідчити і про те, що перед Вами розважлива жінка. Це більш притаманне молодим жінкам, у яких виражена талія.

Нижче наводимо рекомендації щодо спілкування, які можна застосовувати між співробітниками.

Навряд чи комусь з працівників удалося взагалі уникнути суворої розмови. Навіть, якщо поведінка взагалі бездоганна, і працівник педантично дотримується Правил та інструкцій — немає повної гарантії щодо уникнення покарання, тому що поруч працюють люди, працює й обладнання. Стосовно співробітників, можливо, вони не мають швидкої реакції або здатні розгубитися, або нахабні та безвідповідальні. Причиною конфлікту може стати будь-який випадок, у чому, насамперед, винен сам працівник.

Коли стався випадок, котрий призвів до конфлікту між співробітниками, спочатку сторони відчувають сум'яття, оцінюють те, що відбулося. Причому все робиться з позицій своєї невинності. Потім випливають категоричні твердження провини протилежної сторони. У хід, іноді, йдуть брутальність, докори, підкріплювані лайкою, і на тлі всього цього формулюється логіка звинувачення. Іноді просто соромно спостерігати, як співробітники з'ясовують стосунки. Може статися, що емоції розпалюються настільки, що сторони готові кинути в бійку. Бійки теж бувають в погані керіваних організаціях, де немає свідків і немає впливових менеджерів. У такій ситуації одна зі сторін може вирішити конфлікт на свою користь, наприклад, відняти в іншого, тричі невинного, документи.

Основні положення щодо поведінки і спілкування працівників викладені в Правилах, які існують в кожній організації і не потребують коментарів. Однак обидва співробітники, які спілкуються чи між якими мав місце конфлікт мають спробувати знайти рішення, використовуючи таку методiku:

- виявити розсудливість і всіляко стримувати свої емоції,
- у разі, якщо одна зі сторін поводить себе занадто нервово, інша сторона повинна уникнути з'ясувань. Зробити це можна:
 - а) через цілковите мовчання;
 - б) нечисленними фразами в спокійному тоні, тихим голосом з тривалими паузами;
 - в) не реагувати на брутальність, лайку, докори, звинувачення, погрози;
- не апелювати до інших працівників і не втягувати їх у дискусію;
- не намагатися використати телефонне право.

Якщо діяти таким чином, то, ймовірно, винуватець визнає свою провину, що істотно полегшить процес спілкування.

Культура спілкування залежить від декількох факторів, серед яких необхідно назвати характер, інтелект, освіту, досвід роботи на конкретній посаді та досвід життєвий, дотримання дисципліни.

Таблиця 1

Рекомендації по спілкуванню співробітників

Рекомендації щодо спілкування	Шляхи реалізації рекомендацій
Думку необхідно висловлювати чітко і виразно. Якщо вона незрозуміла мені, то й іншому буде також незрозумілою	Намагайтеся більше слухати, ніж говорити. Частіше тримайте паузу. Постарайтеся зрозуміти, чого хоче Ваш співрозмовник і якнайдовше не висловлюйте свою думку
У розмові необхідно акцентувати увагу на кращих з можливих рішень, при цьому не забуваючи про принципові проблеми і шляхи їхньої практичної реалізації	Взаємоприйнятне рішення прийняти нелегко. Важливо, як його реалізувати з урахуванням змін під впливом усіх умов
За результати своєї пропозиції несуть відповідальність, як перед суспільством, так і перед іншими працівниками та партнерами	Реалізація можлива, тільки якщо обидві сторони розділять і успіхи, і прорахунки
Правила поведінки на роботі, здебільшого, диктують, що і як повинен робити працівник	Нетактовно залучати посадових осіб, що за особистим проханням допоможуть досягти необ'єктивного результату
Не зважаю на думку іншої сторони	Викликає занепокоєння, однак необхідно продовжувати ставитися уважно і намагатися зрозуміти, де проходить межа бравади
Соціальні питання викликають роздратування, але їх необхідно вислуховувати	Намагайтеся вирішити питання завчасно й уникайте розмови щодо соціальних аспектів
Усе, що цікавить співрозмовника цікавить і другу сторону	Співрозмовник є цікавою людиною і у спілкуванні з ним можна дещо почерпнути
Завжди необхідно знайти слова й думки, щоб пояснити свою точку зору	Якщо хочете висловити іншу думку, то надайте спочатку можливість своєму співрозмовникові висловитися повністю
Багато хто не вміє слухати й у розмові часто перебиває інших	Частіше маневруйте під час розмови, зберігаючи при цьому її тональність

Для того, щоб виявити [4], які з перелічених факторів впливають більше, а які — менше, була опитана експертна група з 5 співробітників — жінок та чоловіків. Це працівники видавництва — редактори, коректори, дизайнери, віком від 20 до 30 років. Використовуючи метод самооцінки по 10-ти бальній шкалі [5], були отримані дані, наведені в табл. 2.

Таблиця 2

Самооцінка факторів культури при спілкуванні

	Експерт	Характерні фактори , в балах					
		Характер	Освіта	Інтелект	Досвід роботи в організації	Життєвий досвід	Дотриманість дисципліни
1	А	6	5	4	6	3	6
2	Б	3	7	5	8	2	2
3	В	5	9	6	7	4	4
4	Г	7	9	7	5	1	6
5	Д	2	8	6	5	6	2
6	Середн.	4,6	7,6	5,6	6,2	3,4	4,0

Дані, наведені в табл. 2, дозволяють дійти висновку, що на продуктивність спілкування найбільше впливають освіта та досвід роботи. Стосовно дисциплінованості співробітників — цей фактор спілкування гальмує.

Перспективи подальшого дослідження теми культури спілкування (якщо це не конфлікт) полягають у розгляді останньої, залежно від статі, віку, кваліфікації.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дорошенко В. Ю. *Психологія і етика делового об'єднання* / В. Ю. Дорошенко і др. — М. : ЮНИТИ, 1997. — 412 с.
2. *Психологія і етика делового об'єднання : учеб. для вузів* / В. Ю. Дорошенко і др. ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Культура и спорт, 1997. — 279 с.
3. *Психологічні дослідження об'єднання : сб. науч. трудов / под ред Б. Ф. Ломова.* — М. : Наука, 1985. — 342 с.
4. *Виходець О. М. Засади культури організації* / О. М. Виходець. — Одеса : Олтех, 2008. — 140 с.
5. *Большаков А.С. Современный менеджмент — теория и практика* / А. С. Большаков, А. И. Михайлова. — СПб : Питер, 2000. — 410 с.

Надійшла до редколегії 01.12.2009 р.

УДК 165.9

А. А. САВЧЕНКО

КОНЦЕПТУАЛЬНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ЕНІОЛОГІЇ ЯК ДЕВІАНТНОЇ НАУКИ ЕНЕРГОІНФОРМАЦІЙНОЇ ПАРАДИГМИ

Подане авторське бачення концептуальних аспектів формування еніології як девіантної науки енергоінформаційної парадигми сучасного інформаційного суспільства.