

6. Психологія суїциду / За ред. В.П. Москальця. – К., 2004. – 286 с.
7. Суїцид. Хрестоматія по суїцидології. – К.: А.Л.Д., 1998. – 487 с.
8. Суїцидологія: теорія та практика (зб.наук.ст.); За ред. О.М. Морозова, А.Г. Куприкова. – К., 1998. – 240 с.
9. Трусова С.М. Вплив сімейних стосунків на суїцидальну поведінку / С.М.Трусова // Психологія. Зб. наук. пр. вип. 3 (6). – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 1997. – 246 с.
10. Цильмак О.М. Суїцидальний ризик при різних видах депресії / О.М.Цильмак// Психологія суїцидальної поведінки : Діагностика, корекція, профілактика: Зб. наук. пр. / За заг. ред. С.І. Яковенка. К.: РВВ КІВС, 2002. – 217с.
11. Шебанова С.Г. Мотивація суїцидальної поведінки як об'єкт комплексного обстеження / С.Г.Шебанова// Актуальні проблеми суїцидології: Збірн. наук. пр. – К., 2002. Ч 1. – 156 с.

The psychological features of suicide conduct of modern teenagers are reflected in the article. The row of specific signs and properties, inherent teenagers, to adjusted on suicide is set, the basic factors of juvenile suicide are exposed, the results of empiric research of problem are presented.

Key words: teenagers, suicide conduct of teenagers, suicide, suicide tendencies, depression, anxiety.

Отримано: 12.08.2010

УДК 005.57:005.95-051

Т.І.Пастухова

Спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера

У статті розглядається класифікація видів спілкування і функції спілкування, етичні й психологічні механізми спілкування в професійно-ділових обов'язках та міжособистісних відносинах між менеджером і клієнтом.

Ключові слова: менеджмент, менеджер, діяльність, спілкування, ділове спілкування, міжособистісні взаємини, комунікація.

В статье рассматривается классификация видов общения и функции общения, этические и психологические механизмы общения в профес-

сионально-деловых обязанностях и межличностных отношениях между менеджером и клиентом.

Ключевые слова: менеджмент, менеджер, деятельность, общение, деловое общение, межличностные взаимоотношения, коммуникация.

Наука та мистецтво менеджменту або корпоративного управління є одним із найважливіших досягнень ХХ ст. Саме менеджмент визначає успіх діяльності фірм, компаній, організацій, зайнятих масовим виробництвом і збутом, перетворившись з набору стандартних управлінських прийомів, ієрархічної системи контролю і жорсткого розподілу на керівників та виконавців на гнучкий механізм управління, що орієнтується на швидку зміну бізнесу, максимальне задоволення інтересів клієнтів, застосування нових інформаційних технологій. Він спирається на ініціативу, інтелект і цінності людей, що працюють в організаціях, на їхню культуру спілкування та взаємодії. Глобалізація бізнесу і створення мережевих комунікацій, орієнтація на роботу в командах, проектних і цільових групах стали ознаками передових сучасних організацій.

Спеціалістами з управління менеджмент розглядається як мистецтво організувати процес і керувати людьми, вміння досягати поставлених цілей, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших [8]. Виходячи з такого розуміння, можна сказати, що менеджер – це людина, яка відповідає усім вищеперерахованим вимогам. Менеджером називають також особу, яка реалізує діяльність управління і виконує в зв'язку з цим роль керівника, що відповідає конкретній посаді в організації та якою визначається його службова поведінка.

Менеджери працюють на всіх рівнях управління підприємства, організації, де виділені структурні підрозділи, і керують ними. Кожний менеджер, у якій би галузі він не працював, встановлює цілі; організує процес (аналізує завдання та рішення, розділяє процес на частини, мобілізує людей на виконання поставлених завдань); вимірює результати діяльності; підтримує мотивацію працівників та комунікацію в організації загалом та у групах; сприяє розвитку людей, у тому числі й саморозвитку [7, с.8-9]. Уже в працях американського соціолога Ф. Тейлора дається визначення ідеального менеджера, який повинен мати високорозвинений розум, бути освіченим, володіти певними технічними знаннями. Від нього вимагались сила, енергійність, рішучість, розважливість. Все це треба було для того, щоб менеджер міг забезпечити максимальні прибутки підприємцю.

Сучасна організація об'єднує людей не як додаток до машин і механізмів, а як творчих особистостей. Тому на зміну керівництва

трудовим процесом приходять керівництво творчим процесом, управління творчими особистостями. І тому особливе значення має підтримання оптимального співвідношення між всебічною активізацією творчого потенціалу працівників і збереженням за менеджерами прав і можливостей приймати рішення, що стосуються принципових шляхів і напрямів розвитку [5, с.260-263]. Ефективні менеджери відрізняються один від одного здібностями і темпераментом, особистісними якостями, знаннями й інтересами, тобто всім тим, що відрізняє одну особистість від іншої. Єднає ж їх те, що вони вміють, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей, досягати виконання важливих та актуальних завдань у всьому, за щоб би не бралися. Менеджер виробляє знання, ідеї та інформацію. Проте ця "продукція" приносить користь лише тоді, коли він спілкується з іншими людьми і спрямовує їхню спільну діяльність (а також їхні знання, вміння, інтелект) на досягнення поставлених цілей. Тоді його діяльність стає тим самим "фактором виробництва", який дає змогу високорозвиненим компаніям, фірмам, організаціям та й певним країнам бути конкурентоспроможними [4].

Сучасний менеджер повинен мати талант керівника, бути лідером, певною мірою дипломатом, володіти здібностями педагога, високими етичними якостями, зрештою мати високорозвинене почуття нового і вміти це нове застосовувати до конкретної справи. До того ж він має володіти даром передбачення, високими організаційними здібностями, компетентністю, міцним здоров'ям, розвиненим інтелектом та високим рівнем культури спілкування й етики ділової поведінки. Крім того, менеджери повинні розуміти різні ділові культури, мати глобальний менталітет, мріяти про успіх не лише на національному, а й на міжнародному рівні.

Процес, за допомогою якого реалізується те чи інше ставлення людини до навколишнього світу, до завдань, які ставить перед нею життя, називається діяльністю. Це вид соціальної активності, яка притаманна тільки людині і має свідомий, цілеспрямований характер [11, ч.1, с.180]. Це дії, які відбуваються в умовах соціально організованого спілкування, це завжди або пряме, або опосередковане співробітництво [13, с.53]. Деякі вчені виділяють комунікативну діяльність, розглядаючи її як сукупність дій, спрямованих на досягнення певної комунікативної цілі [9].

Найвиразніше людина виявляє себе під час виконання професійних обов'язків. Від її обізнаності та вміння робити свою справу, від культури поведінки, вміння говорити, слухати часто залежать результати професійної діяльності. Професійні обов'язки менеджера полягають у тому, щоб організувати спільну діяльність інших

людей на виконання конкретних завдань. Спільна діяльність – це один із основних видів людського спілкування. Вона неможлива без наявності контактів (постійних чи тимчасових) між членами групи, без обміну інформацією з метою успішного вирішення завдань.

Спілкування розглядається як вагома складова менеджменту, але спеціалісти з управління лише торкаються цієї компоненти, не розкриваючи норми і механізми її дії, а тим паче не розглядають культуру спілкування, яку формують етичні норми та психологічні механізми. Хоча деякі спеціалісти з менеджменту зазначають, що менеджмент як функція з керівництва людьми і галузь людського знання виник із розуміння ролі і значення механізмів спілкування на стику таких наук, як управління, психологія та етика [8, с.5]. Спілкування стало основою маркетингу та його головним методом. Всім відомо основне гасло маркетингу: "Споживачі вимагають від виробників спілкування. Вони хочуть, щоб з Вами було легко спілкуватися" [12, с.158-159].

З менеджменту знаємо, що приблизно 78 % робочого часу менеджера становить спілкування з іншими людьми. Тому деякі менеджери вважають, що від їхнього уміння спілкуватися залежить 85 % успіху бізнесу. Під час досліджень від 63 до 85 % американських, англійських та японських менеджерів зазначали, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху до позитивного результату в їхній діяльності, тобто неефективне спілкування є однією з основних причин виникнення проблем у їхній роботі [8, с.5]. Існує думка, що і в нашій країні майже 80 % проблем будь-якої організації виникає внаслідок неефективного спілкування [7, с.765].

Д. Рокфеллер стверджував, що "вміння спілкуватися з людьми – це товар, який можна купити так, як ми купуємо цукор або каву. І я заплачу за це вміння більше, ніж за щось інше на світі". Лі Якокка писав: "Не з собаками, не з мавпами має справу менеджер, а з людьми, тільки з людьми. Якщо він не здатен правильно вибудувати взаємини з іншими, то яка користь від нього для компанії? Його єдине призначення як керівника – це підштовхувати до діяльності інших людей. Якщо він не вміє це робити, то він не на своєму місці" [14, с48-49, 78-79]. Тобто спілкування він вважав найкращим способом, за допомогою якого менеджер може спрямувати енергію людей на досягнення поставленої мети. Спілкування, персональні контакти є одним з важливих параметрів, за яким журнал "Foreign Policy" визначає рівень глобалізації країни. У першу п'ятірку найглобалізованіших країн за цим показником увійшли Ірландія, Швейцарія, Швеція, Сінгапур та Нідерланди. Україна у цьому списку посідає 42 місце з 65 країн, що брали участь у рейтингу.

Що ж таке спілкування? У менеджменті найчастіше вживається поняття “комунікація”. Спеціалісти з менеджменту розглядають комунікаційний процес, або процес спілкування, як безпосередній або опосередкований (наприклад, листування) контакт між людьми, в результаті якого відбувається обмін інформацією [7, с. 756]. Психологи зазначають, що спілкування – це взаємодія людей, тобто їх вплив один на одного, а також обмін інформацією між людьми під час їхньої взаємодії [11, ч.2, с.74]. На думку деяких психологів, спілкування – це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного та обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо) [1]. Спілкування визначають також як взаємодію двох або більше людей, спрямовану на узгодження та об’єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату. Говорять також, що спілкування – це процес встановлення та налагодження міжособистісних взаємин. Найбільш узагальнено можна дати таке визначення: спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, який породжують потреби спільної діяльності та який включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини [143, с.213]. Спілкування, на відміну від діяльності, спрямоване на взаємодію людини з іншими живими істотами і передбачає обмін уявленнями, думками, переживаннями тощо [11, ч.2, с.73]. Сам процес встановлення взаємин з метою обміну інформацією, думками тощо іноді називають комунікативною поведінкою людини, а окремий її елемент обміну інформацією, контакт – комунікативним актом [9].

Спеціалісти, що надають консультаційні послуги, стверджують, що майже всі складні випадки, з якими їм доводиться мати справу, є прямим результатом неефективного спілкування, проблем, що виникли у міжособистісних взаєминах між чоловіком та жінкою, між батьками та дітьми, між керівником та його підлеглими. Міжособистісні взаємини в спілкуванні – це такі взаємозв’язки між людьми, які суб’єктивно переживають та об’єктивно виявляються в характері й способах взаємного впливу. Якщо вони погані, то продуктивна взаємодія людини, її спільна діяльність стають неможливими [10, с.13-25]. У людини псується настрій, погіршується навіть здоров’я, вона не відчуває радості буття. Це відбувається, коли людині бракує добрих відносин у сім’ї, з родичами, у неї не налагоджені взаємини з іншими людьми (друзі, кохання), не склалися доброзичливі стосунки у важливій сфері (на роботі, в інституті та ін.), а також, коли вона опиняється у новому оточенні. При цьому людина відчуває себе нещасною.

Ділові взаємини людей, на відміну від особистісних, будуються не на почуттях, а на тих ролях, які вони відіграють у процесі діяльності, на обов'язках, які вони беруть самі на себе або які покладають на них інші. Ділові взаємини можуть бути офіційними (встановлюються і підтримуються відповідно до якихось нормативних вимог) і неофіційними [11, ч. 1, с107]. У межах міжособистісних відносин добрий вчинок сприймається іншими тоді, коли демонструється правильно вибудована комунікація. Проте це відбувається лише тоді, коли ми добре знаємо, що саме цікавить та хвилює тих людей, з якими ми спілкуємося. Саме це і є сутністю відносин між людьми, або міжособистісних відносин. Ті, з ким ми спілкуємося, завжди щось думають про нас, знають про нас, говорять про нас – іноді добре, а іноді погано. Ми повинні звертатися до них у тій самій манері та тією самою мовою, до якої вони звикли, і тоді вони нас легко зрозуміють. Для того, щоб система міжособистісних взаємин була ефективною, а суспільство здоровим, бажано відмовлятися від звички за вчинками людей вбачати їхній злий намір.

Без спілкування неможливе існування людського суспільства. Особливо це відчувають ті, хто тривалий час живе один. Відомо, що найтяжчим покаранням у Стародавній Греції був остракізм, тобто заборона спілкуватись із засудженим.

А чи вміємо ми спілкуватися? Начебто так – ми весь час говоримо. Але чи завжди це спілкування продуктивне? Чи завжди ми відчуваємо після нього задоволення і розуміння, що воно таким самим є і для іншої людини? А чи вміємо ми, спілкуючись з іншою людиною, вирішувати конкретні справи і досягаємо в цьому успіху? Дуже часто буває так, що люди начебто спілкуються між собою, але між ними виникають бар'єри, які заважають ефективному обміну інформацією, організації взаємодії, адекватному сприйманню та взаєморозумінню одне одного. Розуміння природи цих бар'єрів та вміння їх усувати допомагає встановленню доброзичливих взаємин та ефективному спілкуванню.

Зауважимо, що в англійській мові немає слова “спілкування”, є лише слово “communication”, яке охоплює набагато ширше значення, ніж “комунікація” в нашій літературі. Оксфордський словник англійської мови (The Oxford Russian Dictionary. New York, 1997. – С. 724) подає “communication” як “спілкування”, “зв'язок”, “повідомлення”, “комунікація”. У нас теж зараз широко вживаються слова “комунікації”, “комунікаційний” та ін., але вони сприймаються швидше, як технічна сторона взаємодії. Слово “спілкування” має більш людський характер. Тому, мабуть, Антуан де Сент-Екзюпері писав, що “найбільша розкіш на Землі – це розкіш людського спілкування”.

Люди, як правило, починають спілкуватися з якогось приводу. При цьому їхні дії пов'язані з предметом спілкування, який визначає його сутність, дає змогу визначити спрямованість. Відповідно до предмета спілкування буває соціально-рольовим (відбувається на рівні знання, засвоєння та реалізації норм і вимог соціальної сфери – наприклад, у громадських місцях, транспорті тощо); інтимно-особистісним (характеризується особливою психологічною близькістю, переживаннями, проникненням у внутрішній світ іншої людини); діловим (коли людей об'єднують інтереси справи і спільна діяльність, спрямована на досягнення певної мети).

Управлінці вважають, що в основі спілкування є “справа”, з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. У літературі є різні описи його специфіки, але в основному підкреслюється, що його визначальним змістом виступає соціально значуща спільна діяльність. Психологи вважають, що ділове спілкування – це контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми. В узагальненому вигляді можна сказати, що ділове спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, спрямований на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію конкретної цілі [3, с. 58]. Особливості ділового спілкування полягають у тому, що:

а) партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, що є значущою для суб'єкта (колега, клієнт, начальник, підлеглий тощо);

б) люди, що спілкуються, мають глибоке розуміння конкретної справи, яка є предметом обговорення;

в) основним завданням спілкування для них є продуктивна співпраця.

Під час ділового спілкування легше встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять “однією мовою” і прагнуть до продуктивного співробітництва. При цьому засадами їхнього спілкування є етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, а вони керуються тими самими механізмами спілкування.

Іноді ділове спілкування називають професійним. Воно формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою її частиною, засобом цієї діяльності. І це не завжди буває зрозумілим для тих людей, з ким вони спілкуються. Так, наприклад, банківські працівники, розмовляючи з клієнтами, вкладають у свої слова певний професійний зміст,

використовують у розмові терміни, незрозумілі для інших (наприклад, вкладник-пенсіонер ніяк не може зрозуміти, що таке “90 % від облікової ставки НБУ” і чому його процентна ставка залежить від неї). Авіатори розмовляють, використовуючи жести (показують штопор, піке та ін.). Шахтарі кажуть “добича”, а моряки “судно йде”. Тобто професійне спілкування, спираючись на загальні норми, зумовлені культурою суспільства загалом, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, які їх вибирає суб’єкт у певних ділових ситуаціях.

Спілкування – складний, багатогранний процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжений потребами спільної діяльності. Зокрема психологи виділяють такі функції спілкування [7, с.266]:

- інформаційно-комунікативну – передбачає передавання та приймання не лише готової інформації, а й такої, що формується, розвивається, а також передавання та приймання значень;
- регулятивно-комунікативну – коли спілкування регулює поведінку людей та їхню спільну діяльність, а також способи впливу один на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін.
- афективно-комунікативну – йдеться про те, що розмаїття людських емоцій виникає й виявляється саме під час спілкування.

Якщо спілкування розглядається як діяльність, то виокремлюють такі його функції: організація спільної діяльності; пізнання людьми один одного; формування та розвиток міжособистісних взаємин. Використання цієї класифікації допомагає зрозуміти, що особливості психологічної природи спілкування безпосередньо впливають на його перебіг та формування його культури. Всі функції спілкування спостерігаються у житті й виявляються, як правило, в єдності, доповнюючи одна одну.

Існує кілька класифікацій видів спілкування. Відповідно до цілей та засобів спілкування поділяють на матеріальне (коли люди спілкуються за допомогою якихось предметів), ідеальне (коли відбувається обмін між людьми ідеями, уявленнями, переживаннями); безпосереднє та опосередковане; вербальне та невербальне [11, ч. 2, с.75]. Найуживанішими є види спілкування, які можна описати таким чином:

- залежно від специфіки суб’єктів (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю та групою;

- за кількісними характеристиками суб'єктів – розрізняють само-спілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;
- за характером – спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним. Пряме спілкування відбувається безпосередньо між людьми, опосередковане – це спілкування через листи, книги, твори мистецтва, кінофільми, наукову діяльність тощо;
- за цільовою спрямованістю розрізняють спілкування анонімне, рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне, ділове. Існують також різні підходи до класифікації рівнів спілкування.

Проте основні з них такі:

- маніпулювання – варіанти від грубого поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер;
- конкуренція, суперництво – варіанти від спілкування, коли “людина людині – вовк” до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові його учасників уперед;
- співробітництво – це спілкування за принципом “людина людині – людина”. Саме на цьому рівні виявляються гуманістичні установки спілкування, високий рівень його культури.

Швейцарський психолог Е. Берн виділяє шість рівнів спілкування: 1) “нуль спілкування” або “замкнення на себе”; 2) ритуали (норми спілкування); 3) розваги; 4) ігри (людина думає одне, а демонструє інше з тим, щоб завести другого в пастку); 5) близькість; 6) робота (ділове спілкування).

Отже, на кожному рівні людина використовує різні прийоми і засоби, оскільки мета спілкування щоразу змінюється [2].

Список використаних джерел

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева. – М., 1986.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения / Г.В.Бороздина. – М., 1998.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих отношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы / Э.Берн; Пер. с англ. – СПб., 1995.
4. Друкер П. Эффективный управляющий / П.Друкер. – М., 1994.
5. Иноземцев В.Л. За пределами экономического общества. Постиндустриальные теории и постэкономические тенденции в современном мире / В.Л.Иноземцев. – М., 1998.
6. Ломов Б.Ф. Психические процессы и общение / Б.Ф.Ломов // Методологические и теоретические проблемы социальной психологии. – М., 1975.

7. Мартыненко Н.М. Технология менеджмента: учебник / Н.М.Мартыненко. – К., 1997.
8. Мескон М. Основы менеджмента / М.Мескон, М.Альберт, Ф. Хедоури; Пер. с англ. – М., 1992.
9. Муравьева Н. Язык конфликта / Н.Муравьева. – М., 2002.
10. Нартова-Бочавер С.К. Понятие "психологическое пространство личности": обоснование и прикладное значение / С.К.Нартова-Бочавер// Психологический журнал. – 2003. – Т. 24. – № 6.
11. Немое Р.С. Психология: Словарь-справочник: В 2 ч./ Р.С.Немое. – М., 2003.
12. Современный маркетинг / Под ред. В.Е. Хруцкого. – М., 1991.
13. Чеснокова А.Т. Соотношение натурального и культурного в теории Л.С.Выготского: дуализм или диалектика / А.Т.Чеснокова // Вестник Московского университета. – Сер. 14. – Психология. – 2003. – № 1.
14. Якокка Ли. Карьера менеджера / Ли Якокка; Пер. с англ. – М., 1991

The article discusses the classification of types of communication and functions of communication, ethical and psychological mechanisms of communication in professional and business responsibilities and interpersonal relationships between managers and clients.

Keywords: management, manager, activity, intercourse, business intercourse, interpersonality mutual relations, komunikac.

Отримано: 26.08.2010

УДК: 159.9.07:[37.011.3-051:159.944.4]

Н.В. Перегончук

Програма тренінгу розвитку особистості педагога в умовах "Професійного вигорання"

У статті описується програма тренінгу розвитку особистості педагога в умовах "професійного вигорання". Характеризується структура, етапи, специфіка та режим роботи тренінгової групи. Наведено приклади вправ, які доцільно використовувати для активізації усвідомлення внутрішніх рис педагога: здібностей, інтересів, схильностей; засвоєння способів поведінки та технік саморегуляції у складних професійних ситуаціях.