

КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНЬОГО ОФІЦЕРА-КЕРІВНИКА

У статті розглядається важливість формування культури спілкування майбутнього офіцера як керівника особового складу, розглядаються функції, типи, стилі і стадії спілкування. Обґрунтовується необхідність розроблення методик формування культури спілкування керівника у майбутніх офіцерів.

В статье рассматривается важность формирования культуры общения будущего офицера в качестве руководителя личного состава, рассматриваются функции, типы, стили и стадии общения, обосновывается необходимость разработки методик формирования культуры общения руководителя у будущих офицеров.

This article highlights the importance of officer communicational culture formation, describes functions, types, styles and stages of communication, gives reasons for creation of communicational culture formation methods with future officers.

Національна доктрина розвитку освіти передбачає реформування змісту професійної підготовки, зокрема формування світоглядної, правової, моральної, політичної культури майбутніх офіцерів. Міністерство оборони України спрямовує свої зусилля на поліпшення діяльності армії, більш якісний відбір абітурієнтів вищих військових навчальних закладів, удосконалення професійної підготовки майбутніх спеціалістів різних ланок управління. Підвищення престижу професії офіцера залежить від належного рівня його комунікативної культури, яка необхідна для успішного керівництва особовим складом.

У наукових працях з педагогіки і психології помітне посилення уваги дослідників до спілкування як важливого компонента загальної культури та зв'язі з умов самореалізації й досягнення взаєморозуміння у стосунках з оточенням (І.О. Василенко, Т.В. Вільчинська, А. Гелен, М.Р. Гінзбург, О.М. Гойхман, М. Коул, К.М. Левітан, Б.Ф. Ломов, В.С. Мерлін, М.В. Молованова, Ч. Каррас). Вагомий внесок в обґрунтування проблеми зробили В.Г. Ананьєв, Л.І. Божович, І.О. Василенко, Л.С. Виготський, О.Б. Добрович, О.К. Дусавицький, А.В. Петровський, які досліджували культуру міжособистісних відносин.

Останнім часом активізувались спроби науковців визначити сутність формування культури спілкування, оскільки вона є однією з професійних цінностей сучасного молодого спеціаліста. У зв'язку з цим викладачі вищих військових навчальних закладів зосереджують значну увагу на формуванні відомого ставлення курсантів до майбутньої професійної діяльності, розвитку навичок ділового спілкування.

За цих обставин належне забезпечення діяльності армії потребує насамперед докорінного поліпшення системи підготовки кадрів. У цьому контексті особливої уваги заслуговує проблема формування культури спілкування майбутнього керівника у курсантів ВВНЗ.

Спілкування – це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, зумовлений їхніми потребами у суспільній діяльності. Під культурою спілкування розуміють, насамперед, основних загальнолюдських норм моральності.

Можна назвати, принаймні, *три найважливіші правила*, що характеризують сучасні норми спілкування.

Перше правило, сформульоване ще стародавніми римлянами, – “договори повинні виконуватися”. Воно широко відоме, як принцип взаємин між державами, на якому базується міжнародне право. Так само цей принцип є необхідною нормою будь-якого людського спілкування. Тут варто мати на увазі не тільки домовленості у буквальному значенні слова, але і будь-які заяви, що повинні підкріплюватися відповідними діями і вчинками.

Другою загальнолюдською нормою спілкування є визнання людини найвищою цінністю. Це положення було свого часу сформульоване філософом Е. Кантом. Усупереч моральним настановам, які панували тоді у суспільстві, він стверджував, що “у ряді цілей людина... є метою сама по собі, тобто, ніколи ніким не може бути використана тільки як засіб, не будучи разом з тим і метою...” [4].

До *третьої* загальнолюдської основи культури спілкування може бути віднесено взятє з Євангелія так зване золоте правило моральності. Його зміст зводиться до вимоги: “поводь себе стосовно інших так, як би ти хотів, щоб вони поводити себе стосовно тебе” [2].

Спілкування майбутнього офіцера-керівника – це процес передачі й одержання інформації, за рахунок чого відбувається вплив на вчинки і стан членів колективу. Тому рівень опанування спілкуванням є важливим для правильної побудови відносин і взаємодій керівника з групою і кожним з її членів [1].

Майбутній офіцер-керівник повинен знати такі основні функції спілкування:

- інформаційну (передавання й одержання інформації);
- пізнавальну (активний пошук інформації, вміння її добувати);
- управлінську (уміння впливати на людей);
- розвиваючу (педагогічний аспект впливу на підлеглих у плані виховання у них бажаних професійних і особистісних аспектів);
- емоційну (обмін емоціями, передавання психічних станів).

У своїй практичній діяльності майбутній офіцер-керівник буде використовувати вербальні і невербальні засоби спілкування. Рівень розвитку, культура мовлення – це не тільки показники загальної культури керівника, але й засіб підтримки свого авторитету. Мова в її усній і письмовій формах

використовується керівником як основний канал передачі співробітникам семантичної складової інформації, змісту цілей, задач і способів діяльності [4].

Опанування невербальними засобами відіграє також важливу роль у передачі інформації. Офіцер може довірливо наблизитися до курсанта або односторонньо відсторонитися від нього, демонструючи своє ставлення. Поза, характер рукоштовування й інші рухи входять у визначений ритуал культури поведінки, прийняті норми ділового етикету. Дуже інформативним є вираз очей людини, він дозволяє нам визначити стан, а найчастіше і характер співрозмовника, його ставлення до нас. Він ніби налаштовує співрозмовника на певний лад – довірливий, насторожений, агресивний тощо.

У мовленнєвому спілкуванні важливим є не тільки зміст (семантика) тексту, але й підтекст, який часто виражається інтонацією: те саме можна мовити шанобливо і привітно, а можна – зухвало і сердито.

Інтонація є могутнім засобом виразності, вона може збагачувати зміст. Для людей чутливих часто більше значення має не те, що говорять, а те, як говорять. Керівники не завжди це враховують, вважаючи, наприклад, що людина даремно образилася на звичайні, необразливі слова. Але скривдити можна без слів, не текстом, а підтекстом. Стежачи за своєю інтонацією, керівник може домагатися зміни контакту у кращий бік [5].

Людина не може свідомо контролювати всі невербальні засоби свого спілкування, тому часто навіть те, що ми хочемо приховати, виявляється в руках, виразі очей, положенні ніг, треморі рук тощо. Тому тільки з огляду на ці моменти вербального і невербального спілкування в їхній єдності, можна правильно зрозуміти співрозмовника.

Висока культура спілкування надає керівнику впевненість, що його правильно розуміють. Порушуючи ustalені способи спілкування, керівник може викликати підлеглих у стан тривоги, невизначеності, непевності, образи й інших негативних емоційних станів.

Керівник може використовувати різні канали спілкування: прямий і непрямий. Прямий канал – це коли ми повідомляємо інформацію в прямому вигляді, тобто у вигляді фактів і доказів. Непрямий канал – це інформація з приводу основного повідомлення по прямому каналу, яку люди здобувають самостійно. Джерелом таких дій є недовіра до основного джерела інформації. Якщо підлеглі довіряють керівнику і знають, що він навмисно не повідомляє їм помилкової інформації, то непрямий канал використовується як контрольний. Засобами непрямого каналу спілкування можуть служити мимовільні інтонаційні, темпові, ритмічні невербальні характеристики мови і поведінки [6].

Використання прямих і непрямих каналів пов'язано з таким феноменом людського спілкування, як довіра. Саме недовіра підлеглих до керівника й інших офіційних джерел інформації змушує людей покладатися на чутки. До

подібного роду феноменів відноситься також явище приховування інформації. Довірче спілкування відкрите, для нього немає перешкод, у ньому вільно висловлюються будь-які асоціації без затримки й змовчувань. Приховування інформації порушує вільний хід спілкування, і це буде помічено кожним зі співрозмовників, тому спілкування або згортається, або починається повторне звернення людей до сумнівних тем. Зняття соціально заборонених тем і особистісних заборон – це шлях до поглиблення відкритості спілкування.

Керівник у різних ситуаціях може використовувати різні *типи спілкування*.

Функціонально-рольове спілкування. Воно здійснюється на рівні соціальних ролей партнерів (начальник і підлеглий, вчитель і учень). Тут існують певні статусні ролі й очікування.

Міжособистісне спілкування. Воно будується на емоційній основі, виражає позитивні чи негативні відносини між партнерами (довіра, недовіра, повага, неповага і т. п.).

Ділове спілкування. Це вид міжособистісного спілкування, спрямований на досягнення за домовленістю якоїсь конкретної мети. У цьому спілкуванні в основному зачіпаються не рольові інтереси, а інтереси самого індивіда. У діловому спілкуванні керівника є свої особливості. За будь-якої мети завжди ставляться певні задачі:

- оцінити якості людини;

- одержати чи передати ділову інформацію;

- вплинути на мотиви і рішення співрозмовника [3].

І нарешті, у будь-якій діловій бесіді важлива наявність конкретних домовленостей, сприйнятих співрозмовником не як нав'язаних керівником, а як результат власних переконань. Оцінити ділові якості людини – означає усвідомити, чи зможе вона виконати роботу, що доручається їй, хто вона, які її стосунки з іншими членами робочої групи. Переходячи до конкретики, важливо пояснити підлеглому завдання, проконтролювати розуміння, оцінити його здатність прогнозувати результат, розкрити його мотивацію і можливі суперечливі тенденції діяльності, здатності до більш складної роботи з високим рівнем відповідальності і самостійності.

У будь-якій бесіді треба мати на увазі *три аспекти*: діловий, особистісний і динаміку розвитку спілкування.

Спрямованість суб'єкта спілкування може бути різною:

- потреба у співрозмовникові, заклопотаність собою (податливий стиль);

- потреба в досягненні успіху через контроль над іншими (агресивний стиль);

- збереження емоційної дистанції, незалежності, самотності (негативний стиль);

- співробітництво;

компроміс;
суперництво;
пристосування (конформізм);
уникнення (чогось небажаного) [7].

Майбутній офіцер повинен усвідомити, що спілкування керівника відповідно до загального стилю управління може бути авторитарним (з перевагою одноосібних рішень), демократичним (орієнтованим на групу), ліберальним (залежним від випадку).

Спілкування керівника з групою чи з окремими її представниками, як правило, проходить ряд стадій (етапів):

1. Підготовка, планування, визначення місця і часу, настанова на певний результат.

2. Вхідження в контакт із партнером. Тут важливу роль відіграє симоналаштування, здатність зрозуміти стан і настрій партнера, наявність можливості зорієнтуватися самому і надати таку можливість своєму партнеру. Важливо так само викликати до себе симпатію партнера і забезпечити рівний, спокійний початок діалогу. Цей період має закінчитися встановленням психологічного контакту.

3. Концентрація уваги на конкретній проблемі і розроблення теми.

4. Мотиваційний етап: проведення зондування для розуміння мотивів і інтересів співрозмовника.

5. Підтримка уваги, боротьба з відволіканням. При цьому до прийомів підтримки уваги необхідно повертатися неодноразово.

6. Стадія аргументації і переконання у випадку, якщо є розбіжності в думках.

7. Стадія фіксації результатів [8].

Якщо тема вичерпана чи партнер виявляє занепокоєння, то необхідно завершити спілкування.

Процес спілкування завжди активний з обох боків, тому майбутній офіцер-керівник повинен уміти не тільки говорити, наказувати, переконувати, але і вміти слухати. Процес ефективного слухання вимагає концентрації уваги, виділення змісту і логічного перероблення сприйнятої інформації, її перенесення у довгострокову пам'ять. Існують також ряд зовнішніх прийомів, що підвищують ефективність слухання. Якщо працівник звертається з діловими чи особистими питаннями, то керівник повинен зайняти позу активної уваги. Для цього йому варто повернутися обличчям і корпусом до співрозмовника, встановивши у такий спосіб прямий контакт. Треба спрямовувати себе на "хвилю зацікавленості" так, щоб співрозмовник це бачив. Під час розмови, треба уміти швидко виділяти головне у тому, що говорить співрозмовник, і подумки зіставляти отриману інформацію з власною. Слухаючи співрозмовника, керівник може підтримувати розмову короткими репліками. Дослідження показують, що репліки, пози, жести,

міміка, котрі виражають увагу, викликають у співрозмовника бажання висловитися. Якщо ж у тоні керівника відчуваються іронія, роздратування, ворожість, то подібні ремарки будуть сприйматися співрозмовником зовсім інакше і можуть призвести не до взаєморозуміння, а до припинення розмови або навіть до конфлікту. Свій мовний вплив, слухання і навіть мовчання у процесі бесіди керівник повинен навчитися робити максимально інформативним, намагаючись висловити інформацію стисло і зрозуміло для співрозмовника

Отже, можна зробити висновок, що культура спілкування керівника – це сукупність методів і прийомів спілкування з підлеглими, за рахунок чого відбувається вплив на вчинки і стан членів колективу.

Манера і стиль спілкування керівника залежать від способів використання ним вербальних і невербальних каналів спілкування, цілей, задач і комунікативних намірів, особливостей ситуації, що складається під час спілкування, індивідуальних особливостей учасників взаємодії, морально-етичних і ціннісних настанов.

Оскільки проблема формування культури спілкування майбутнього офіцера як керівника особовим складом є недостатньо розробленою на сучасному етапі підготовки майбутніх офіцерів, необхідно розробити методики формування культури спілкування майбутнього керівника для успішного подолання можливих труднощів у процесі спілкування з підлеглими і застосовувати ці технології у процесі підготовки спеціалістів у вищих військових навчальних закладах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская В.Е. Психология управления. – Харьков: ООО “Фортуна – пресс”, 1998. – 156 с.
2. Библия. – СПб: Общество святителя Василия Великого, 2005. – 800 с.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 387 с.
4. Кант Э. Собрание сочинений в 2 томах. – М.: Просвещение, 1980. – Т. 1. – 400 с.
5. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов на Дону: Феникс, 1995. – 169 с.
6. Панкратов В. Н. Психология управления людьми: Практик. рук-во. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2001. – 214 с.
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб.: Знание, 2001. – 350 с.
8. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1994. – 250 с.
9. Самыгин С., Столяренко Л. Д. Психология управления. – Ростов на Дону: Феникс, 1997. – 134 с.