

В. С. Краснік

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ЗУМОВЛЕНИХ ДЕСТРУКЦІЙ У СПІВРОБІТНИКІВ КРИМІНАЛЬНО-ВИКОНАВЧОЇ СИСТЕМИ (НА ПРИКЛАДІ СПІВРОБІТНИКІВ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ)

Стаття присвячена вивченню проблеми формування професійно зумовлених деструкцій у співробітників кримінально-виконавчої системи під впливом умов службово-професійної діяльності. У статті розглядаються такі види професійно зумовлених деструкцій, як професійно зумовлені акцентуації та професійна деформація. У результаті проведеного дослідження було встановлено, що професійно зумовлені деструкції формуються та посилюються в залежності від стажу службової діяльності та проявляються у вигляді професійно зумовлених акцентуацій та професійної деформації особистості.

Ключові слова: професійний розвиток, професійна діяльність, професійно зумовлені деструкції, професійна деформація особистості, професійно зумовлені акцентуації.

V. S. Krasnik

FORMATION OF PROFESSIONALLY CAUSED DESTRUCTATIONS OF PENAL SYSTEM OFFICERS (ON THE EXAMPLE OF SECURITY OFFICERS)

V. S. Krasnik

FORMATION OF PROFESSIONALLY CAUSED DESTRUCTATIONS OF PENAL SYSTEM OFFICERS (AS EXEMPLIFIED BY SECURITY SERVICE OFFICERS)

The article is devoted to the problem of the formation of professionally caused destructions of penal system officers under the influence of the conditions of service and professional activities. While studying the problem, we took the attitude of E.F. Zeyer and E.E.Symanyuk, who considered that in the process of carrying out professional activities one can unavoidably observe different structural changes. The article deals with such types of professionally caused destructions as professionally caused accentuation and professional deformation. Professionally caused accentuation as regarded as the excessive expression of individual traits, personal, characterological manifestations (intellectual, emotional, volitional, behavioral), as well as some professionally caused properties and qualities of a person which have a negative impact on working capacity and behavior of penal system officers. Professional deformation is considered as an adverse change of personality traits, emergence of unwanted traits in the process of professional activity. In the course of the study it was found out that professionally caused destructions are formed and strengthened depending on the length of service; they appear as professionally caused accentuations and personality deformations. The hypothesis developed at the beginning of the study, that in the process of professional activity penal system officers show professionally caused destructions such as professionally caused accentuations and professional deformations, was affirmed. It is necessary to conclude that, at first, professionally caused accentuations emerge which subsequently give rise to psychological disbalance of a personality, which, in its turn, develops in specific deformation of specialist's personality.

Keywords: professional development, professional activity, professionally caused destructions, professional deformation of a personality, professionally caused accentuation.

Подано до редакції 28.05.14

УДК: 37.014.621+37.06+37.091

О. О. Сакалюк

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
В СУЧАСНИХ ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ**

У статті досліджено особливості організації ефективних комунікацій, доведено важливість і необхідність їх функціонування, проаналізовано принципи та функції організації ефективного комунікаційного процесу та запропоновано основні напрями удосконалення організації ефективної комунікацій у закладах освіти.

Ключові слова: комунікація, ефективна комунікація, комунікаційний процес, управління комунікаціями.

Постановка проблеми. Роль комунікації у сучасному суспільстві неухильно зростає. Комунікація є одним із важливих компонентів процесу управління, яка забезпечує створення особистісного комунікативного комфорту для кожного члена колективу й організації загалом. Тому великого значення набуває ефективне управління комунікаціями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розробкою практичних і теоретичних основ комунікації, проблемами управління комунікаційними процесами займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Д. Адаір, Д. Бернет, М. Василик, Ф. Котлер, Д. Лейхіф, Н. Морозова, Т. Орлова, Г. Осовська, В. Рева, О. Суровцева, М. Федотова, В. Шепель та ін. До проблем

комунікації у процесі управління освітніми закладами зверталися у своїх дослідженнях Л. Карамушка, К. Чернуха-Гадзецька, С. Хаджиррадева, Н. Черненко та ін. Отже, аналіз останніх досліджень та публікацій засвідчив, що питаннями управління комунікаційними процесами присвячені праці багатьох вітчизняних та зарубіжних дослідників. Проте, проблеми організації ефективних комунікаційних процесів у закладах освіти потребують докладнішого дослідження і вивчення.

Мета статті: дослідити особливості організації ефективної комунікації та розробити основні напрями її удосконалення у закладах освіти.

Виклад основного матеріалу. Як засвідчують дослідження та управлінський досвід, керівники значну частину робочого часу витрачають на комунікації [2; 4 та ін.]. Комунікація, наголошує Л. Карамушка, – це обмін інформацією між учасниками управлінської взаємодії і є одним із важливих психологічних компонентів процесу управління та становить невід’ємну частину таких його головних етапів, як планування, організація, контроль [2]. Отже, саме тому, що обмін інформацією вбудований у всі основні види управлінської діяльності, комунікації є процесом, що пов’язує.

Про важливість і необхідність ефективного функціонування комунікацій в освітньому закладі свідчить ряд положень, а саме: 1) комунікація є однією з основних умов існування і розвитку організації; 2) комунікація здійснює взаємодію із зовнішнім середовищем, визначаючи рівень і якість прийняття управлінських рішень; 3) комунікації характеризують стан внутрішнього середовища організації шляхом забезпечення функціонування і взаємодії особистостей, структури, цілей, технології та завдань організації; 4) комунікація створює неформальну структуру в процесі функціонування організації і сприяє зближенню з нею формальної структури [5 та ін.].

Наголосимо, що ефективність діяльності всього закладу освіти, його структурних підрозділів та окремих членів колективу багато в чому залежить від надійності комунікацій. Менеджери освіти можуть ухвалювати правильні рішення і діяти на високому рівні тільки тоді, коли всі члени колективу взаємодіють один з одним.

Таким чином, першою з важливих ознак комунікацій є доведення інформації до інших людей. Однак, щоб акт комунікації відбувся, просто довести інформацію недостатньо. Друга ознака комунікації – досягнення взаєморозуміння [1].

Доведення інформації для організації є не дуже значущим доти, поки члени колективу не погодяться між собою, що дана інформація означає. Отже, комунікації – це доведення інформації від однієї особи до іншої або до групи осіб з метою досягнення взаєморозуміння, що дозволяє ухвалити правильне рішення. Наголосимо, що забезпечення взаєморозуміння не завжди означає, що люди повинні погоджуватися один з одним. Це означає, що вони повинні мати відносно точні уявлення про те, що їм намагаються повідомити. Комунікація вважається надійною або ефективною, коли члени колективу освітнього закладу доводять інформацію один до одного і всі сторо-

ни, що беруть участь, відносно ясно розуміють, що дана інформація означає. Комунікація неефективна в тих випадках, коли люди або не одержують необхідної інформації, або не цілком упевнені в тому, що одержана інформація означає.

Ефективна комунікація, наголошує Ю. Паскевська, є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння співрозмовника, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей тощо. При цьому, молекулою спілкування є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організувати ансамбль власних «сигналів» та сприймати ансамбль «сигналів» партнера. Таким чином, ефективні комунікації – це такий процес передачі повідомлення, коли отримане повідомлення якомога близьке за значенням до первинного.

Як відомо, комунікація в організації підрозділяється на формальну і неформальну. Відповідно до цього принципи управління формальною і неформальною комунікацією в організації також відрізняються. Розглянемо кожен з цих груп принципів.

Серед принципів організації ефективного формального комунікаційного процесу з членами колективу можна виділити такі (за М. Федотовою): регулярне дослідження відношення членів колективу до освітнього закладу і менеджменту в ньому (це дозволяє виявити проблеми до того, як вони стануть кризою); послідовність і регулярність комунікацій, повідомлення як хороших, так і поганих новин; персоніфікація і щирість комунікацій, їх особистий характер; у повідомленнях членам колективу потрібно говорити про перспективи розвитку освітнього закладу; інноваційність і креативність у виборі комунікаційних рішень; поліцентризм і мультинаправленість комунікацій [3].

Щодо комунікаційної політики по відношенню до неформальної комунікації, то дослідження вчених й управлінський досвід дозволяють констатувати, що значну роль у комунікаційних мережах організації відіграє інформація, поширювана у формі чуток.

Чутки – це сукупність оцінювально-нейтральних відомостей (правдивих або помилкових), які виникають з анонімних джерел і розповсюджуються неформальними каналами. На відміну від офіційної інформації, чутки є не достатньо надійними і виникають за дефіциту або недовіри до інформації, що йде від керівництва. Типові теми чуток – це можливі майбутні скорочення, зміни в структурі організації, передбачувані переміщення членів адміністрації тощо [2; 3 та ін.].

Менеджмент організації може використовувати канал чуток, щоб підготувати членів колективу до можливих змін, сприйняття інформації стресового або особистісно-значущого характеру. Інформація, поширювана таким каналом, зазвичай, зустрічає менший критичний захист. Однак, чутки, що завдають шкоди загальній атмосфері організації, повинні негайно присікатися, публічно або шляхом запуску контр-слуху тими ж каналами. І навпаки,

чутки, які сприятливо впливають на членів колективу, повинні вміло підігріватися.

У цілому, менеджеру освіти необхідно мати інструменти і технології, що дозволяють вивчати рівень і ступінь інформованості членів колективу і неформальних груп, структурних підрозділів щодо ключових питань життєдіяльності освітнього закладу; визначати інформованість адміністративно-управлінського апарату про оцінки його діяльності з боку підлеглих; виявляти перешкоди, чутки, що наповнюють інформаційне поле; виявляти неформальні комунікаційні мережі і носіїв певних комунікаційних ролей для надання їм відповідної підтримки (придушення); мати систему внутрішнього інформування членів колективу, що забезпечує «прозорість» і «гласність» діяльності всіх структурних підрозділів освітнього закладу і зміцнює організаційні зв'язки; організувати неформальне (неофіційне) спілкування керівництва з рядовими працівниками організації; організувати ефективну систему зворотного зв'язку, що дозволяє, по-перше, контролювати своєчасність і адекватність засвоєння інформації, і, по-друге, прискорити реакцію керівництва на ініціативи, що виходять знизу.

Ефективні комунікації в освітньому закладі виконують такі функції: надання інформації (надходження інформації до членів адміністрації та всього колективу закладу освіти, що дозволяє їм ухвалювати вірні рішення і досягати поставлених цілей); мотивація членів освітнього закладу (мотивація – ключовий чинник діяльності організацій, тому комунікації відіграють основну роль в стимулюванні членів організації на досягнення поставлених перед ними цілей. Мотиваційна роль комунікацій зумовлена тим, що члени колективу працюватимуть на більш високому рівні, якщо мають конкретні і складні цілі й зворотний зв'язок – інформацію про те, як вони діють. Менеджери використовують комунікації, щоб інформувати колектив про ті цілі, яких необхідно досягти, а також повідомляти, як вони рухаються на шляху їх досягнення); контроль і координування зусиль окремих співробітників (для окремих груп і організацій необхідно контролювати типи поведінки своїх членів і домагатися, щоб ті виконували свою роботу на належному рівні. Коли член групи ухиляється від роботи, один з основних способів боротьби з цим явищем – інформування про те, що його поведінка помічена, і його не збираються терпіти) [1].

Не завжди процес комунікації є ефективним, адже між тим, хто доносить інформацію, і тим, хто її сприймає, можуть виникати комунікативні бар'єри – психологічні перепони, які людина установлює, аби захиститися від небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації.

Суттєвий вплив на спілкування в закладах освіти мають електронні засоби комунікації. Інформаційні технології можуть використовувати комп'ютери, комп'ютерні мережі, телефони та інше устаткування. Останні досягнення в галузі інформаційних технологій значно сприяють покращенню обміну інформації в освітніх закладах. Так, електронна пошта дає працівникам можливість направляти письмові повідомлення будь-якій особі в організації. Це значно зменшує традиційно невичерпний потік телефонних розмов. Крім того, електронна пошта –

ефективний засіб зв'язку між людьми, які знаходяться в різних приміщеннях, різних містах і країнах. Суттєвою відмінністю на користь електронної пошти є можливість відправляти одне повідомлення великій кількості одержувачів.

Результати пілотного дослідження, проведеного серед студентів магістратури зі спеціальності «Управління навчальним закладом», засвідчили, що однією з головних причин виникнення проблем в освітньому закладі є неефективні комунікації. Серед причин виникнення проблем у комунікації респонденти виділили наступні: деякі менеджери вважають, що інформація, яка надійшла зверху, стосується тільки їх самих (83%); деяку інформацію не слід надавати членам колективу, тому що їм усе це або вже відомо, або байдуже, або знати про це їм не належить (75%); конфіденційні знання сприяють зміцненню влади і підвищенню авторитету (58%) тощо.

Респонденти наголошують, що вдосконаленню комунікаційних процесів у закладах освіти значно сприятиме чітке управління інформаційними потоками; використання при передачі повідомлень паралельно декількох каналів зв'язку; вдосконалення документообігу; застосування сучасних інформаційних технологій; організація системи зворотних зв'язків та ін.

Серед напрямів удосконалення комунікацій в організаціях і в закладах освіти можна виділити наступні: 1) урегулювання інформаційних потоків (вивчення інформаційних потоків); 2) розробка систем збору пропозицій з метою забезпечення більш легкого надходження і проходження інформації від низових рівнів угору і з метою зниження фільтрації; 3) удосконалення управлінських дій (проведення зборів, нарад); 4) удосконалення систем зворотного зв'язку; 5) використання сучасних інформаційних технологій; 6) випуск інформаційних бюлетенів та ін.

З метою забезпечення ефективної комунікації в освітньому закладі його керівник має забезпечити ефективний обмін інформацією між суб'єктами і об'єктами управління, а також між закладом освіти і його оточенням; удосконалення міжособистісних відносин у процесі обміну інформацією; створення інформаційних каналів для обміну інформацією між окремими співробітниками і групами та координації їх завдань і дій; регулювання і раціоналізацію інформаційних потоків.

Висновки. Отже, саме тому, що обмін інформацією входить до всіх видів управлінської діяльності, комунікацію називають процесом, який поєднує частини організації в єдине ціле. Якщо ліквідувати комунікацію, то організація вже не буде керованою і її діяльність набуває хаотичного, некоординованого характеру. Оскільки керівник виконує всі свої управлінські ролі (міжособистісні, інформаційні й ухвалення рішень) і здійснює функції управління для того, щоб сформулювати цілі організації і досягти їх, якість обміну інформацією прямо впливає на ступінь реалізації цілей. Це означає, що для успіху індивідів і організації необхідні ефективні комунікації. І навпаки, погано поставлена в організації система обміну інформацією стає однією з головних причин виникнення проблем.

ЛІТЕРАТУРА

1. История менеджмента : [уч. посіб.] / под ред. Д. В. Валового. – М. : «ИНФРА-М», 1997. – 256 с.
2. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : [навч. посіб.] / Л. М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.
3. Федотова М. Г. Коммуникационный менеджмент : [уч. пособие] / М. Г. Федотова. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2006. – 76 с.

4. Цыренова А. А. Менеджмент : [уч.-метод. пособие] / А. А. Цыренова. – Улан-Удэ : Издательство ВСГТУ, 2006. – 114 с.

5. Шпак Н. О. Комуникаційний менеджмент : сутність та розвиток / Н. О. Шпак // Економіка та держава. – 2010. – № 2. – С. 30-33.

REFERENCES

1. Valovoi, D. V. (Eds.). (1997). *Istoriia menedzhmenta [Management history]*. Moscow: «INFA-M» [in Russian].

2. Karamushka, L. M. (2004). *Psykhologhiia osvithnoho menedzhmentu [Psychology of educational management]*. Kyiv: Lybid [in Ukrainian].

3. Fedotova, M. H. (2006). *Kommunikatsionnyi menedzhment [Of communication management]*. Omsk: Izd-vo OmHTU [in Russian].

4. Tsyrenova, A. A. (2006). *Menedzhment [Management]*. Ulan-Ude: Izdatelstvo VSHTU [in Russian].

5. Shpak, N. O. (2010). *Komunikatsiinyi menedzhment: sutnist ta rozvytok [Of communication management: essence and development]*. *Ekonomika ta derzhava – Economy and state*, 2, 30-32 [in Ukrainian].

О. О. Сакалюк

ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В СОВРЕМЕННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

В статье исследованы особенности организации эффективных коммуникаций, доказана важность и необходимость их функционирования, проанализированы принципы и функции организации эффективного коммуникационного процесса и предложены основные направления усовершенствования организации эффективной коммуникаций в учреждениях образования.

Ключевые слова: коммуникация, эффективная коммуникация, коммуникационный процесс, управление коммуникациями.

О. О. Sakaliuk

ORGANIZING EFFICIENT COMMUNICATION IN MODERN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

The article deals with peculiarities of organizing efficient communication in modern educational institutions. On the basis of scientific researches, we have proved the importance and necessity of efficient functioning of communications in the educational institution and presented a modern understanding of management communications. Efficient communication is considered to be a goal-seeking interaction, which is focused on the understanding of a conversation partner, means of which provide establishing and development of contacts, positive relations, learning personal features etc. It is noted that communication in an institution is subdivided into formal and informal. Principles of managing formal and informal communication are ascertained and some differences between them are shown. Special attention is focused on the information, which is spread within an institution in a form of gossip. We allocated and analyzed the following functions of organization of efficient communication process: providing information, motivation of educational institution members, control and coordinating of some employees' efforts. It is stated that electronic mass media communication devices have a great impact on communications in educational establishments. Information technologies can use computers, computer nets, telephones and other devices. The latest advances in the field of information technologies provide improvement of information exchange in educational institutions. It was emphasized, that the process of communication is greatly affected by communication barriers (psychological disturbances, which are set by a human in order to defend oneself from undesired, boring or dangerous information). The main problems and difficulties, which modern education managers face, while organizing communications in the educational area, are revealed. We submitted the following directions of advancing organization of efficient communications in educational institutions: regulating information flows, development of information gathering systems with the objective of ensuring data distribution from low levels up and lowering the filtration; improving the management acts; advancing systems of feedback; using modern information technologies etc. It was concluded, that since a manager performs all the management activities and executes management functions in order to formulate organization goals and reach them, the quality of information exchange directly influences the level of goal realization.

Keywords: communication, efficient communication, communication process, management of communications.

Подано до редакції 10.06.14