

А.А.ШКУНОВА, кандидат педагогических наук, доцент, НГПУ им. К.Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, e-mail: losalgoris@mail.ru

С.А.КОЛОДА, кандидат филологических наук, доцент, Горловский институт иностранных языков государственного высшего учебного заведения «Донбасский государственный педагогический университет»

УРОВНИ ОТНОШЕНИЙ В КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ

A.A. Shkunova, S.A.Koloda

THE LEVELS OF RELATIONSHIPS IN THE CORPORATE CULTURE OF MANAGEMENT

В статье представлены исследования основных понятий «контакт», «коммуникация», «общение», «отношение». Осознанные качественные различия уровней взаимодействия, их взаимообусловленности и определенной иерархии в процессе управления дают возможность руководителям понять содержательную, смысловую наполненность категории «отношение», механизмы построения разнообразных отношений в пространстве организации.

Ключевые слова: контакт, коммуникация, общение, отношение, взаимодействие.

The article presents the study of basic concepts "contact", "communication", "communication", "attitude". Conscious qualitative differences of the levels of interaction, their interdependence and a certain hierarchy in the management process enables managers to understand the meaningful, semantic content of the category of "attitude", the mechanisms of building a variety of relationships in the space of the organization.

Keywords: contact, communication, communication, attitude, interaction.

Корпоративная культура – это философия, определяющая не только смысл существования организации, но и смысл существования ее сотрудников. Построение отношений руководителя с сотрудниками, а сотрудников с клиентами определяет организационную культуру. Управитель (руководитель) любой организации, осуществляя непрерывное, целенаправленное, закономерное профессиональное развитие коллектива, обеспечивает экономически выгодное потребление конечного результата деятельности своей организации, в чем и заключается его работа в роли менеджера. Способность управлять отношениями в коллективе формирует модель корпоративной культуры организации, проявляющейся через социально-психологический климат, целеполагание и планирование. Усилия в области управления человеческими ресурсами требуют от профессионала-управителя навыков управления межличностными и профессиональными отношениями. Такая профессиональная технология выявляет экономическую ценность каждого члена коллектива, поддерживает постоянный творческий тонус, потребность в максимальном развитии своих способностей. Основа возникновения корпоративных отношений – заинтересованность их участников в личном взаимодействии друг с другом, желание эффективно использовать имеющиеся ресурсы в организации. Сотрудник постоянно погружен в систему разнообразных отношений, поскольку отношения представляют собой необходимую и достаточную среду для его развития, но не всегда сотрудник знает и осознает, какие качественные характеристики несет эта среда. Поведение и формы его проявления, – это всего лишь реакция индивидуума на характеристики этой среды. Поэтому интерес к формированию отношений разных видов в организации появился давно.

Смысл понятия «отношение» имеет различные оттенки, поэтому применительно к конкретным обстоятельствам часто бывает не всегда ясен и понятен. Это объясняется следующими причинами. Во-первых, категория «отношение» абстрактна, ее нельзя видеть, слышать, чувственно воспринимать. Не случайно ребенок усваивает понятия о вещах и их свойствах быстрее, чем об отношениях между ними. Во-вторых, в современной науке существует масса толкований этой категории, что создает разночтения у людей в совместной деятельности, поскольку у каждого из них свое понимание. Возникает неопределенность в понимании причин не желаемого поведения сотрудников в организации, что существенно затрудняет процесс управления.

В ряде работ категория «отношение» рассматривается как синоним слова «общение». Исследованиям данной категории посвящены работы многих ученых. Философский аспект изучения категории «отношение» представлен в понимании идеалистов и материалистов, таких как Д.П. Горский, Э.Л. Радлов, Б. Рассел, Р. Эйслер. Основное различие между идеалистическим и материалистическим пониманием категории «отношение» заключается в том, что идеализм рассматривает отношение как нечто субъективное, устанавливаемое человеком, а материализм признает отношение существующим объективно, в вещах, независимо от человека [20].

Э.Л.Радлов дает такое определение: «Отношение есть связь, в которую мышление ставит или которую мышление находит между двумя содержаниями сознания». В приведенном определении подчеркивается необходимость общения, как средства формирования отношения [20].

Эта же мысль просматривается в ряде работ педагогов, психологов.

В.М. Соковнин отмечает, что «взаимодействие является одним из компонентов человеческих отношений, в том числе отношений общения». Это говорит о том, что общение предполагает отношение, а отношение предполагает общение. Эти две категории взаимообусловлены и взаимосвязаны. Но не всякий вид общения содержит отношение. Например, менеджер ставит задачу, а сотрудники пассивно слушают. Отсутствие обратной связи, т.е. подкрепления действий менеджера действиями сотрудников предполагает как раз общение, которое не соответствует личностным целям сотрудников. Такое общение никак не сформирует ни мотивации сотрудников, ни отношения к предмету разговора, ту или иную точку зрения.

А.А. Бодалев, говоря о взаимосвязи и различии общения и отношения, отмечает, что «имеют место случаи, когда человек в общении искусно имитирует проявление какого-то отношения, не испытывая его на самом деле». Создается видимость качественных результатов управленческого процесса, оказывающих влияние на поведение других сотрудников, и менеджер воспринимает это как должное (феномен «быть» и «казаться»). Например, сотрудник задерживается после рабочего дня, выполняет работу. Факт этого поведения может иметь абсолютно разные значения, но не все из них будут истинно объяснять правильные причины его поступков [2].

В литературе толкование смысла категории «отношение» встречается как выражение психологической мировоззренческой позиции, как система коммуникативных трансакций, но чаще всего отношение определяется также как синоним понятия общение.

Б.Т. Лихачев рассматривает категорию «отношение» в качестве принципа организации образовательного процесса. В связи с этим возрастает значимость исследования данного понятия и определения его смысла, что необходимо для формирования мировоззренческой позиции педагогов и построения качественно иного обучения – технологического процесса взаимодействия педагогов с обучающимися [14].

Новое видение смысла категории «отношение» дает даже обычный морфологический анализ слова: «от» – приставка; «нош» – корень. Отношение предполагает наличие двух сторон «взаимо», т.е. того, кто передает, отдает информацию – «ношу», и того, кто ее получает, а процесс взаимодействия заключается в обмене «ношами».

Исследование понятия «отношение» по различным словарям (Даль В.И. Толковый словарь русского языка, Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка.) позволяет выделить несколько граней, характеризующих понятие «отношение». Это «контакт», «коммуникация», «общение».

... **«Контакт»** – от лат. (contactus) – означает соприкосновение, соединение, сцепление, связь. Приставки «со», «с» – служат для образования существительных, означая общее участие в чем-либо, совместность, движение с разных сторон к одной точке. Причем, по словарному толкованию В. Даля, в определении данного понятия присутствует слово «поверхность»; что может означать, что контакт – это «внешнее – то, что не проникает в суть».

Взаимоотношение всегда начинается именно с исходного момента – контакта, который предопределяет качество дальнейшей связи с партнером. Это может быть даже как невербальный контакт: взгляд, приветствие, улыбка и т.п.

Таким образом, слово контакт означает внешнее соприкосновение, которое может служить началом дальнейшего его продолжения и перехода на новые качественные уровни. Обычный контакт не выражает глубины связи, соединения и может прекратиться, если одна сторона не будет испытывать потребность в его продолжении.

... **«Коммуникация»** – означает: делаю общим, путь сообщения, передача информации... Приставка «пере» – служит для определения направления действия через что-либо, т.е. через контактный канал связи.

Коммуникация – и есть процесс передачи информации от получателя к отправителю. Область пересечения состояний, интересов, и идей партнеров при наличии их потребностей всегда может быть определена.

Как показывает исследование слова «коммуникация», ее роль в построении отношений гораздо важнее значимее, чем просто контакт, поскольку при наличии контакта необходим коммуникативный канал – информация, путь, по которому она передается.

... **«Общение»** – ...общее; заодно, согласно, соединено. Общиться – приобщить; смешать, соединять, делать общим то, что принадлежало каждому из партнеров до установления контакта, т.е. знания, мысли, чувства, настроение. Продвигаясь по коммуникативным связям от одного к другому, они становятся чем-то общим, что роднит участников взаимодействия и между ними появляется нечто «общее», одинаково понимаемое, принимаемое, появляется *соучастие*, поскольку на данном уровне появляется общая тема, предмет разговора, единство состояний и т.п.

Сущностные характеристики слова «общение», взятые из словарей, не выражают в полной мере тех смыслов, которые заложены в понятии «отношение».

Значимость общения как этапа установления отношения безусловно, велика. Именно общение позволяет переданной и полученной по коммуникативному каналу информации приобрести новое качество: рождение общих смыслов, понятий идей, ценностей; а именно, через отношение появляется единомыслие, формируется единая мировоззренческая позиция. В.Франкл говорит, что смысл – это есть отправная точка на пути формирования отношений человека с окружающим миром [19].

Итак, обратимся к детальному рассмотрению многогранности категории «отношение».

По определениям, взятым из словарей, *«отношение»* имеет следующие оттенки:

1. ...держать, сохранять как особенность, отличие... «Я» – что во мне уникального. В зависимости от собственной системы ценностей и потребностей, человек и придерживается той или иной позиции, взгляда, отношения. И это его субъективная точка зрения, которую он «держит» и «сохраняет», что характеризует человека как индивидуальность, делает его особенным, отличающимся от других. Внутреннее состояние человека – соответствует внутреннему содержанию развития. Содержание – сторона целого; совокупность частей целого; средства, которые даются кому-либо для обеспечения существования; воспроизводимые сознанием всеобщие связи и отношения действительности при

определенных условиях; основная суть изложения, фабула; единство целого, его свойств, процессов, противоречивых тенденций, то, что вмещается, заключается в чем-нибудь; прожиток на свои потребности.

Сущность человека проявляется в качествах и свойствах. Собственный взгляд, мнение, интерес, характеризуют *состояние* человека.

«Отношение» – это категория, при которой необходимо учитывать относительный характер (по отношению к чему?) внутреннего состояния, переход из одного состояния в другое.

2. ...положение, т.е. точное расположение человека в системе отношений, его духовно-нравственный стержень, его жизненные принципы (На том стою и не могу иначе!).

В.М. Сенетков считает «отношение» «зоной коренных смыслов». Эта зона отражает ту часть коренных интересов, состояний и отношений человека, без которой, по его субъективному убеждению, он в данный момент жить не может. Зона коренных смыслов – это то, что дает человеку сформировать внутреннюю потребность в соответствии со своей ценностной ориентацией [20].

3. ...прибавление к прежнему, преувеличение, обмен, обогащение, саморазвитие; доведение действия до предела.

Таким образом, экспликация слова «отношение» позволяет выделить его сущностные характеристики, отраженные в понятиях: контакт, коммуникация, общение и собственно отношение, которые имеют как общие так и различные смысловые оттенки.

Таблица понятий уровней отношений

№	Смысловые значения отношения	Значения, которые тождественны всем понятиям	Значения, представляющие существенное различие между понятиями
1.	«Контакт»	Взаимо со между связи способ	Соприкосновение, сцепление
2.	«Коммуникация»		Канал, путь, ход, курс, передача
3.	«Общение»		Общий, смысл, соединение, установление общего, приобщить
4.	«Отношение»		Позиция, состояние, свойство качество, обусловленность, зависимость, обогащение

Семантический анализ каждого из понятий, указанных в таблице, дал возможность дальнейшего исследования понятия «отношение», применительно к построению управленческого процесса, направленного на формирование отношений.

Сущность отношений проявляется при взаимодействии, контактировании, коммуникации с окружающей действительностью. Понимание сущности отношений, значения их в нашей жизни, осознание механизмов управления отношениями позволяет определить способы развития системы отношений человека к миру и к себе.

Исследования основных понятий «контакт», «коммуникация», «общение», «отношение» позволили сформулировать выводы, касающиеся организаторской работы менеджера при формировании корпоративной культуры поведения его сотрудников. Личностные качества, черты характера человека, причем именно духовно-нравственные качества, как отмечают психологи, формируются на основе системы ценностей и системы потребностей.

Такое отношение И. М. Поспехов выделяет как «устойчивое отношение». Оно характеризуется во-первых, прежде всего переживаниями высшего порядка, чувствами, связанными с удовлетворением потребности, во-вторых, с «относительным постоянством», т.е. раз возникнув, оно может сохраняться в течение длительного периода времени, в-третьих, такое отношение обуславливается социально-личностными свойствами [16].

А.А. Бодалев в своей книге «О предмете и задачах имиджологии» подчеркивает, «что у каждого человека есть система ценностей; одни из них для него всегда субъективно значимы, другие менее. Кроме этого, эти ценности сопрягаются самым тесным образом с имеющимися у него материальными и духовными потребностями, которые обычно отличаются друг от друга по степени своей выраженности» [2].

Итак, в корпоративной культуре управления могут быть разные качественные уровни отношений:

- 1) *контакт* лишь как момент связи между ними;
- 2) *контакт – коммуникации* – установление путей прохождения информации от участников ведения переговоров, которые могут быть «проходимыми», проводящими информацию при условии интереса к личности.
- 3) *контакт – коммуникация – общение*.
- 4) *контакт – коммуникация – общение – отношение*.

Последний, более глубокий, уровень взаимодействия, который в полной мере соответствует современным целям управления в организации и составляет своеобразный алгоритм работы с персоналом. Качественное его отличие в том, что у сотрудников формируется свой взгляд, позиция, он выражает свое миропонимание, выходит на творческий уровень работы, что является гарантией его непрерывного культурного роста, развития ценностных ориентаций.

Осознанные качественные различия уровней взаимодействия, их взаимообусловленности и определенной иерархии в процессе управления дают возможность руководителям понять содержательную, смысловую наполненность категории «отношение» и последовательно строить процесс управления в соответствии с целями и задачами организации, учитывая уровни отношений как необходимое условие формирования корпоративной культуры организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антонова, Н.В. Психология управления/ Н.В. Антонова. – М.: Высшая школа экономики, 2010. – 272с.
2. Бодалев, А.А. Общение как предмет междисциплинарного изучения/А.А. Бодалев //Психологический журнал. – 2009.- №2.- С.129-133.
3. Бодалев, А.А. О предмете и задачах имиджологии / А.А. Бодалев // Мир психологии.- 2006.- №1.- С.180-183.
4. Барболин, М.П. Социализация личности: методология, теория, практика / М.П. Барболин. – СПб: Петрополис, 2008.- 372с.
5. Бреслав, Г.М. Психология эмоций/ Г.М. Бреслав. – М.: Смысл, 2011. – 342с.
6. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: учебник / В.Р.Веснин. – М.: Проспект, 2013. –320 с.
7. Гершман, М.А. Инновационный менеджмент/ М.А. Гершман. – М.: Маркет ДС, 2010. – 200 с.
8. Горохов, В.М. Связи с общественностью: теория, практика, коммуникативные стратегии: учебное пособие / В.М. Горохов, Т.Э.Гринберг. – М: АспектПресс, 2011.- 199с.
9. Глушкова, В.Г. Коммуникативный идеал в контексте деловой культуры России / В.Г. Глушкова // Наука Искусство Культура. – 2013. – №2 С.193 – 197.

10. Грудистова, Е.Г. Трудовое поведение персонала в разных типах организационной культуры / Е.Г. Грудистова // Труды Братского государственного университета. Серия: Экономика и управление. - 2010. – С.161 -166.
11. Гуань, Я. Речевая культура делового общения в России / Я.Гуань., И.И. Арсентьева // Россия и Китай: проблемы стратегического взаимодействия: сборник Восточного центра. – 2006. - №1. – С.114 -121.
12. Измайлова, М.А. Деловое общение: учебное пособие для вузов, / М.А. Измайлова – М.: Дашков и Ко, 2011. -126с.
13. Крыжко В.В., Психология в практике менеджера/В.В. Крыжко, Е.М. Павлютенков. – СПб.: Каро, 2002. – 304 с.
14. Лихачев, Б.Т. Человек должен быть интеллигентным/ Б.Т. Лихачев // Учитель. – 1997. – №1. – С. 15-26.
15. Мишина Г.Н. Организационная культура вуза как механизм управления процессом социализации / Г.Н. Мишина// Вестник Университета (Государственный университет управления).- 2011.- №6.- С.065-067.
16. Познание и общение. Теория, эксперимент, практика /В.А.Барабанщиков., Е.С.Самойленко.-М.-2009.-241с.
17. Солнцева, Н.В. Управление в педагогической деятельности: учебное пособие. / Н.В. Солнцева. - М.: Издательство «Флинта», 2012.- 115с.
18. Франкл, В. Человек в поисках смысла/ В. Франкл. – М.: Наука, 1990. – 286 с.
19. Франк, С.Л. Духовные основы общества/ С.Л. Франк. – М.: Республика, 1992. – 510 с.
20. Шкунова, А.А. Организация этико-когнитивных отношений в образовательном учреждении. дис... канд.пед. наук/ А.А. Шкунова. – Нижний Новгород: ВГИПУ, 2006.-167с.

© Шкунова А.А., Колода С.А., 2014