

## Глава 2

# ПСИХОЛОГІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАУКОВОЇ ТВОРЧОСТІ

### 2.1. Організація творчої діяльності

Кожний дослідник повинен знати специфіку наукової творчості в цілому і конкретної галузі зокрема. У творчому процесі важливою є копітка й добре організована праця. Біографії видатних учених свідчать про те, що всі вони були великими трудівниками, що їхні досягнення є результатом значної праці, величезного терпіння та посидючості, надзвичайної завзятості і наполегливості.

Ефективність наукової творчості, оптимальне використання потенційних можливостей науковця залежать від раціональної організації праці. Чим вищий рівень організації праці науковця, тим більших результатів він може досягти за короткий термін. І навпаки, при незадовільній організації наукової праці подовжується термін виконання дослідження і знижується його якість, зменшується ефективність.

Є багато методів наукової організації праці, які вибираються особисто з урахуванням індивідуальних особливостей. Однак існують загальні принципи наукової праці. До найважливіших з них відносять: творчий підхід, мислення, плановість, динамічність, колективність, самоорганізацію, економичність, критичність і самокритичність, роботу над собою, діловитість, енергійність, практичність. Частина з цих принципів зумовлена зовнішнім середовищем, інші стосуються особистості дослідника.

**Творчий підхід** означає, що на всіх етапах дослідження науковець повинен прагнути до пояснення фактів, предметів, явищ, намагатися сказати щось нове в науці. Тому для наукової творчості характерною є постійна копітка розумова праця. У цьому зв'язку доцільно згадати давнє китайське прислів'я, яке стверджує: "Ти можеш стати розумним трьома шляхами: шляхом власного досвіду — це найгіркіший шлях; шляхом наслідування — найлегший шлях; шляхом мислення — це найбагородніший".

**Мислення, обмірковування** — це один із основних елементів наукової праці. Різні люди здійснюють це по-різному. Значних результатів досягають ті, хто привчив себе ду-

мати постійно, концентрувати свою увагу на предметі дослідження. Виробити в собі такі риси необхідно кожному досліднику.

Серед правил наукової праці особливе значення має **постійна робота мозку** над сутністю і специфікою об'єкта та предмета дослідження. Дослідник повинен постійно розмірковувати над предметом свого дослідження.

Дбаючи про розвиток творчих задатків і здібностей, дослідник повинен бути наполегливим, нерідко мужнім, витриманим і терпеливим, і разом із тим проявляти творчу ініціативу. Лише за таких умов він зможе успішно подолати різноманітні труднощі й невдачі, яких на шляху до істини немало. Проілюструвати це можна багатьма історичними прикладами, починаючи з галілейського вигуку в суді інквізиції: "А вона все ж обертається!".

**Творчість** — це наукове виробництво, яке передбачає плановість в роботі. Планування потрібне вже тому, що при складності, працемісткості, тривалості і дорожнечі сучасних наукових досліджень планова дисципліна допомагає запобігти не виправданим витратам часу і засобів, вирішувати наукові завдання у визначений термін.

Плановість у науковій творчості втілюється в різних перспективних і робочих планах та програмах, календарних планах, у графіках роботи дослідника, в його індивідуальному плані та ін. За планами перевіряється (по можливості щоденно) хід роботи.

За весь період роботи над дипломною роботою, дисертацією або монографією може бути кілька планів. Спочатку складають плани досить укрупнені, потім їх деталізують, коригують, переробляють. Часто останній план дуже далекий від початкового варіанта. Необхідно постійно контролювати виконання основних етапів роботи та її результати. Слід коригувати як загальний план, так і окремі його частини. Важливо сформулювати не лише завдання даного етапу дослідження, а й заходи щодо досягнення загальної мети.

Наукова робота — це, як правило, одноосібне дослідження. Однак дослідник (дипломник, аспірант, докторант) є членом колективу: кафедри, інституту. Протягом роботи над дослідженням він може звертатися за порадою до членів колективу. Крім того, відбувається колективне обговорення теми дослідження, постановки завдань, отриманих результатів, можливостей їх використання та ін.

Оптимальний науковий колектив поєднує в собі різні демографічні і психологічні типи, старих і молодих, генераторів

ідей і виконавців, при повному взаєморозумінні і чіткому оперативному науковому керівництві може значно підвищити ефективність роботи над дослідженням. Рівень дисертації (диплома), рекомендації її до захисту — це не тільки індивідуальна, а й колективна відповідальність.

Велике значення, якщо не головне, має принцип **самоорганізації** праці здобувача, оскільки наукова творчість піддається регламентації в граничних межах. Отже, кожний здобувач самостійно визначає комплекс заходів щодо забезпечення свого успіху.

До елементів самоорганізації належать:

- організація робочого місця із забезпеченням оптимальних умов для високопродуктивної праці;
- додержання дисципліни праці;
- послідовність у накопиченні знань протягом творчого життя;
- систематичність у дотриманні єдиної методики і технології при виконанні одноразової роботи.

Досягти системності в роботі можна виконанням певних правил:

- постійно думати про предмет дослідження;
- не працювати без плану;
- при виконанні великої роботи слід звільнитися від дургорядних справ;
- перш ніж братися за роботу, зважити і розподілити свої сили і час;
- заздалегідь готувати все необхідне для виконання роботи, щоб не відволікатись;
- не можна робити дві справи одночасно;
- творчу роботу виконувати перед механічною, складну — перед простою;
- доводити розпочату роботу до кінця і не розпорошувати сили;
- постійно контролювати свою роботу, вчасно вносити корективи, обмежувати глибину розробки;
- намагатися бачити кінцеву мету.

Таким чином, у **самореалізації** велику роль відіграють самообмеження, дисципліна, самоуправління, самооблік, самоконтроль та інші "само...", в тому числі самостійність, тобто здатність самому виявляти причини виникнення труднощів і усувати їх. Сюди належить також дотримання трудового режиму і графіка роботи, дисципліни мислення, здатність зосереджуватися, не порушувати логічний розвиток ідеї.

Не менше значення має принцип економії або *самообмеження*, яким кожний науковець повинен керуватися на всіх етапах наукового дослідження. Принцип самообмеження виявляється, по-перше, в тому, що у будь-якому дослідженні слід обмежувати себе як за широтою охоплення теми, так і за глибиною її розробки. По-друге, дослідник, уводячи дослідження в певні часові рамки, тим самим уже обмежує себе. Самообмеження особливо важливе на стадії збору матеріалу, тобто слід вибрати те, що необхідно для вирішення даного завдання.

Цей принцип також передбачає розвиток і виховання самокритичності і скромності, вміння тактовно відстоювати свої переконання. Це викликано тим, що сама природа науки як сфери людської діяльності, спрямованої на вироблення знань, зумовлює те, що рушійною її силою є конфлікт — боротьба наукових шкіл, світоглядів, суперечність між теорією і практикою, розвиток критики і самокритики, несприйняття догматизму і сліпої віри в авторитети. Звідси кожному науковцю, особливо початківцю, слід виховувати в собі критичне ставлення до результатів своєї праці, до сприйняття чужих ідей і думок. Особливо велике значення має власна творчість. Доцільно передусім спробувати віднайти власні шляхи розв'язання проблеми, свій шлях наукового пошуку; вивчення літератури буде корисним тією мірою, якою воно дасть змогу уникнути помилок. Важливо не лише довести необґрунтованість якогось наукового положення іншого вченого, а й запропонувати натомість теорію чи метод, що є більш слушними, виваженими.

Рациональна організація наукової праці передбачає максимальне використання комплексу індивідуальних особливостей науковця (дослідника), його моральних і вольових рис характеру.

Науковець повинен мати певні особистісні й творчі якості (табл. 2.1). Безумовно, важко знайти людину, яка б могла в повному обсязі мати всі перелічені якості. Усі ці та інші риси потрібно виховувати. Необхідна постійна робота над собою для розвитку задатків і здібностей, пам'яті, уваги, спостережливості, формування навичок праці та ін.

Таблиця 2.1. Основні якості, що відповідають статусу науковця

Творчі та ділові якості	Основні характеристики
1. Професійні знання	Наявність знань, що відповідають вимогам, зумовленим специфікою обраної діяльності. Обов'язкові елементи: високий рівень базової освіти, уміння користуватися комп'ютером, знання рідної та іноземної мов
2. Допитливість	Високий рівень внутрішнього прагнення до пізнання істини, увага до непізнаного і незрозумілого, високий інтерес до нових знань, зокрема наукової літератури як джерела знань
3. Спостережливість	Здатність до цілеспрямованого сприйняття об'єктивних властивостей досліджуваних явищ, предметів, процесів тощо
4. Ініціативність	Здатність до самостійних рішень, внутрішнє спонукання до нових форм діяльності (не чекаючи вказівок наукового керівника)
5. Почуття нового	Увага до нового, нетерпимість до догматизму, винахідництво, активна підтримка нового, творчий характер діяльності
6. Зацікавленість у справі	Наявність внутрішніх причин (мотивів, ідей), що спонукають науковця до дослідження; ставлення науковця до праці, як до чогось важливого для нього, привабливого
7. Пунктуальність, ретельність	Своєчасне і якісне виконання плану роботи, доручень наукового керівника
8. Відповідальність і надійність	Здатність брати на себе обов'язок відповідати за певну ділянку роботи, справу, за свої або чийсь дії, вчинки, слова
9. Організаторські здібності	Здатність до упорядкування, узгодження, вдосконалення як своєї діяльності, так і діяльності інших людей з метою досягнення поставленої мети або виконання завдання. Уміння організувати свою роботу, власну бібліотеку, архів, базу даних, картотеку та ін.
10. Комунікабельність	Уміння налагоджувати зв'язки з різними за віком, характером та посадою людьми
11. Доброзичливість	Людяність, повага до інших людей, прагнення за всіх обставин нести їм добро
12. Честолюбство	Прагнення, стати відомим, мати популярність, можливість просування по службі
13. Зовнішній вигляд	Гармонійне поєднання привабливості й елегантного стилю в одязі



## 2.2. Психологія наукової творчості

Розумова і фізична праця — два взаємопов'язані аспекти людської діяльності. Розумова діяльність — найскладніший, важкий вид діяльності. Вона потребує активізації уваги, процесів мислення та інших психологічних функцій, супроводжується вираженою нервово-психологічною та емоційною напругою, підвищеною чуттєвістю.

Розумова діяльність виявляється в певному нейрофізичному стані людини: посилюється кровопостачання і підвищуються біоелектрична активність мозку, енергетичний обмін нервових клітин, збільшується нервово-психологічна напруга на інформацію, яку сприймає і переробляє людина в процесі наукової діяльності, велике емоційне навантаження.

Нервово-психологічне навантаження викликає посилення серцево-судинної діяльності і дихання, прискорення втрати енергії. Тому праця викладача, вченого прирівнюється до фізичної праці. Розумова праця втомлює людину через 3—4 години, фізична — через 8 годин.

Особливість розумової праці полягає в тому, що втома накопичується поступово, а перевтомлення настає раптово. Тому рекомендується чергувати розумову і фізичну працю.

## 2.3. Робочий день науковця

Робочий день науковця важко передбачити або прогнозувати. Одним із головних **правил** є:

- поступове входження в роботу;
- ритмічність праці;
- планування роботи.

Елементи імпульсивності та імпровізації характерні для наукової діяльності. Однак успіх забезпечує систематична, заздалегідь спланована робота. Планування може бути на день або тиждень, місячне, квартальне, річне. Плануючи роботу на день, слід зважати на таке: перш ніж розпочати роботу, необхідно обдумати майбутній день, виділивши найважливіші й термінові справи. Для правильної орієнтації спільної роботи з науковим керівником таке планування здійснюється разом.

Неодмінним атрибутом кожного науковця є **робочий блокнот** — щоденник, в якому справи розподіляють за датами. Можна також мати записну книжку, календар типу Lotus Organizer, установлений на персональному комп'ютері. Lotus Organizer називають особистою інформаційною системою,

призначеною для ефективної організації робочого часу чи наукової праці. До її складу, крім календаря, входять телефонний довідник, адресна книга, блокнот та ін. Оперуючи однією частиною електронного органайзера, наприклад щотижневиком, можна одночасно переглядати й інші частини — план на місяць, телефонний довідник.

При плануванні роботи науковець повинен знати, що найсприятливіший час для виконання творчих або складних завдань — з 10-ї годин ранку й до 12-ї години. Після цього настає деякий спад активності, у другій половині дня працездатність найвища від 14-ї до 17-ї години, після чого невпинно падає.

Слід пам'ятати про втомлюваність очей. При великому обсязі робіт з літературними джерелами або на ПЕОМ очі швидко втомлюються. В цій ситуації краще змінити заняття або трохи відпочити: пройтись по коридору, випити кави, поговорити по телефону. Ідеально чергувати кожні 45 хвилин роботи з 15-хвилинною перервою, при цьому тривалість щоденної роботи на комп'ютері не повинна перевищувати 4 години.

Доцільно знати, що система роботи декілька годин підряд, а потім такий же відпочинок — шкідлива звичка. Має бути певний ритм у чергуванні роботи і відпочинку. Слід зважати на біоритми життєдіяльності. Навіть звичайний робочий тиждень має свій цикл. Понеділок є днем входження в робочий ритм, у цей день (якщо є така можливість) не варто починати важливі справи. Тому найважливіші або найважчі в роботі справи, написання дисертації або статті починають з середини тижня. Вівторок і середа є найпродуктивнішими днями тижня, до п'ятниці накопичується втома, тому в суботу і неділю краще відпочити.

У багатьох країнах світу науковці використовують спеціальні плоскі *папки-гармошки*, сторінки яких розписані за днями місяця. Крізь отвори в правому куті папки видно вкладені туди документи, записки-нагадування, доручення наукового керівника, які необхідно виконати у певний термін. Якщо такої можливості немає, то матеріали дисертації зберігають у звичайних папках, на кожній з яких зазначають номер, назву розділу, підрозділу дисертації або статті, термін їх написання.

У процесі повсякденної роботи дослідник повинен занотовувати в щоденнику чи спеціальному блокноті всі питання, які його зацікавили. У вільний час їх з'ясовують з керівником або фахівцем. Побіжно визначається перелік необхідних документів (законодавчих, директивних, статистичних

та ін.) і їх місцезнаходження. Це робота — “про запас”, яка дозволяє науковцю мати у своєму розпорядженні точну, випереджувальну інформацію.

Неефективно братися за написання всіх розділів роботи одночасно, однак доцільно постійно накопичувати документи (опубліковані й неопубліковані) з усіх розділів дослідження, поповнювати їх новою інформацією.

Науковцю слід зважати на свої *індивідуальні особливості*, віднайти власні прийоми “входження” в роботу. Як правило, найбільші труднощі виникають у перші хвилини і години роботи. Універсальних засобів втягування до роботи немає, кожен повинен відшукати їх для себе. Вважається доцільним перші десять хвилин витратити на повторне читання раніше підготовленого матеріалу і його коригування. Як правило, після такої роботи з’являється бажання попрацювати над новим матеріалом. Також індивідуально треба вибирати години роботи, що забезпечить найбільшу творчу продуктивність.

Залежно від характеру науковця слід індивідуально вирішувати питання щодо допустимої тривалості роботи і чергування її з відпочинком. Наукова праця потребує дотримання режиму, інакше вона стає малопродуктивною і може призвести до втрати віри у свої сили, погіршення стану здоров’я.

## 2.4. Робоче місце науковця

Одна з головних умов підвищення працездатності — правильно організоване робоче місце. *Робоче місце* науковця — це сукупність усього того, що використовується в роботі, тобто меблі, комп’ютер, інші технічні засоби. Поліпшення робочого місця передбачає оснащення його всім необхідним відповідно до характеру роботи.

Недостатнє освітлення і колір лампи, шум у приміщенні, висота стільця і площа поверхні стола можуть стати причиною зниження працездатності. Фахівці з ергономіки (наукової дисципліни, що комплексно вивчає людину в процесі її діяльності) рекомендують не забувати золоте правило, дотримання якого може вберегти від багатьох бід: світло має падати згори і зліва, інакше порушується правильне положення голови (результат — остеохондроз і короткозорість).

Будь-яка світлова або шумова вібрація — це джерело роздратування, підвищеного збудження і нервовості, що заважає ефективній розумовій праці. Звичка вмикати телевізор або



радіо для підняття настрою виправдана лише при виконанні механічної роботи. Для інтелектуальної творчої роботи — це лише додаткове джерело створення підвищеної втомлюваності.

Однією з основних умов ефективної наукової діяльності є **порядок** на робочому столі. Як відомо, порядок звільнює думку. Ідеально, коли на столі лежать лише документи, необхідні в даний момент. Нагромадження паперів не лише зменшує робочу площу стола, а й відволікає від вирішення питання. Необхідно підтримувати раз і назавжди заведений порядок розташування документів та інших матеріалів у шухляді робочого столу, шафах, картотеках. Дотримання звичного порядку полегшує працю, робить більшість операцій автоматичними, економить час, запобігає “зникненню” документів, які у недостатньо організованого працівника потрапляють до папок з іншими документами.

Працюючи з комп'ютером, важливо розмістити його так, щоб з ним було легко і зручно працювати. В процесі роботи поза має бути такою, щоб не втомлюватись і щоб усе необхідне для роботи було під рукою. Монітор має знаходитися на рівні очей, відстань між монітором і обличчям має бути не меншою 40 см. Можна обладнати свій монітор додатковим пристосуванням — тримачем для документів *Curtis Clip*, за допомогою якого можна закріпити документ на одному рівні з монітором. Клавіатуру краще розташувати на відстані 10 см від краю стола, що уможливить зап'ястями спиратися на стіл. Тепер з'явилися *Wrist rests* (опори для зап'ясть), які підкладають під зап'ястя, щоб підняти їх над клавіатурою. Щоб запобігти відблискам світла від монітора, необхідно зменшити освітлення в приміщенні, обладнати люстри і вікна розсіювачами світла.

Стілець має бути зі спинкою і, бажано, з підліктям. Крім того, рекомендується регулярно робити перерви в роботі, змінювати час від часу позу. Пози, при яких коліна згинаються під кутом менше 90 градусів, порушують кровообіг. Тому необхідно відрегулювати висоту стільця або поставити під стіл підставку для ніг, яка регулюється щодо висоти і нахилу.

Не менший вплив на емоційний стан науковця справляють **кольори**. Відомо, що темні тони присипляють, а яскраві — надзвичайно збуджують. Для письмової роботи найкраща гама бежевого і зеленого кольорів. Зелений колір, за дослідженнями психологів, знижує сприйнятливість до звукового стресу. Вміле використання кольору — прекрасний засіб підвищення працездатності.

Важливою умовою комфортної роботи, за даними вчених, є відчуття свого “власного” простору, тобто наявність свого “кутка”, де науковець проводить більшу частину часу. Недоцільно захащувати робочий стіл сувенірами, іграшками, фотографіями та ін. Вони лише відвертають увагу від справи.

Впливає на працездатність і **запах**. Дослідження свідчать, що запах лимона переважно знижує продуктивність праці вченого, а запах троянди — підвищує. Запах улюблених парфумів, за оцінками психологів, добре тонізує і підвищує позитивні емоції. Допомогає також хвойний екстракт. Однак захоплюватися сеансами ароматотерапії не слід, аромати можуть викликати головний біль.

## 2.5. Оргтехніка, технічні засоби наукової діяльності

Технічними засобами, якими найчастіше користується науковець, є **персональний комп'ютер, телефон, телефакс і копіювальний апарат**.

Сучасного науковця неможливо уявити без персонального комп'ютера (ПК). ПК використовується за двома основними напрямками:

- документування;
- організація роботи з документами.

При документуванні, тобто створенні (складанні) документів, ПК виступає в ролі “розумної” друкарської машинки. Є багато програм для створення і редагування наукових документів. Такі програми називають текстовими редакторами або текстовими процесорами. При використанні цих програм для створення документів (дисертації, автореферату, статті, тез доповіді та ін.) текст документа, що редагується, виводиться на екран дисплея і до нього можна вносити необхідні зміни, переносити фрагменти з одного місця документа в інше, об'єднувати фрагменти, використовувати різні шрифти для виділення окремих ділянок тексту, роздруковувати текст на принтері та ін.

У кожного текстового редактора (процесора) є свої особливості і переваги.

Один із популярних редакторів тексту — *Word*, який є складовою програмного комплексу *Microsoft Office*.

*Microsoft Word* — потужний текстовий редактор, призначений для виконання процесів обробки тексту: від набору і верстки до перевірки орфографії, вставки в текст графіки, роздрукування тексту. Він працює з багатьма шрифтами — як з українським та російським, так і з іншими національ-

ними шрифтами. До корисних властивостей *Word* належить автоматична корекція тексту, автоматичне перенесення слів і виправлення написів слів, зберігання тексту у визначений проміжок часу, наявність майстрів текстів і шаблонів, що дозволяють швидко створити ділові документи. *Word* забезпечує пошук заданого слова або фрагмента тексту, заміну його на зазначений фрагмент, видалення, копіювання у внутрішній буфер, заміну гарнітури і (або) розміру шрифту та ін. Наявність закладки в тексті дає змогу швидко перейти до бажаного місця в тексті. Можна так само автоматично включати в текст дату, час створення, зворотну адресу й ім'я автора тексту.

*Word* дозволяє включати в текст бази даних, об'єкти графіки, музичні модулі. Для обмеження доступу до документа можна встановити пароль на текст, який *Word* буде запитувати при завантаженні тексту. *Word* дає змогу відкривати багато вікон для одночасної роботи з декількома текстами або розбити одне активне вікно на два.

Бажано, щоб ПК був підключений до міжнародної мережі *Internet*, що дасть змогу отримати додаткову інформацію за темою дослідження.

Доцільними в дослідницькій роботі є телефон, магнітофон, диктофон, широкий асортимент канцелярських приладів: ручок, олівців, гумок. Невеличкі канцелярські приладдя слід зберігати в ложементах — відкритих коробках з відділеннями для кожного з них.

## 2.6. Ділове спілкування

Ділове спілкування умовно поділяють на два види. Перший із них має *інформаційний* характер, його мета — отримання інформації. Спілкування може бути одностороннім, коли в отриманні інформації зацікавлена одна сторона, і двостороннім, коли в ньому зацікавлені обидва співбесідники. Другий вид спілкування — *дискусійний*, під час якого кожна із сторін наполягає на своїй думці. Найефективнішими є *безпосередні* контакти.

Поділ ділового спілкування на два види має практичне значення, визначає особливості їх підготовки і проведення.

Запорукою успішного спілкування є компетентність і тактовність працівника, володіння прийомами ведення бесіди, прагнення оперативно й ефективно вирішити чи обговорити питання. Попередня підготовка передбачає передусім визначення мети спілкування, терміну його проведення (не більше

40—45 хвилин). При підготовці до інформаційного спілкування попередньо формують основні запитання, які необхідно поставити співбесіднику, складають детальний перелік фактів (даних), що підлягають уточненню та ін. При підготовці до дискусійного спілкування бажано правильно дібрати аргументи, необхідні для захисту своєї думки, викласти їх у логічній послідовності. Важливо спробувати поглянути на обговорюване питання очима свого опонента, передбачити можливі заперечення і варіанти відповідей.

При підготовці до спілкування важливо оцінити професійний рівень співбесідника, його вік, риси характеру.

Свої особливості має і *техніка* спілкування. Є певна система правил і прийомів, які роблять ділову розмову найбільш ефективною. Це такі:

1) *визначеність*, тобто чітке визначення предмета обговорення, цілі розмови, формулювання обговорюваних питань, можливих варіантів рішень;

2) *обґрунтованість*, тобто оптимально можлива аргументованість своєї точки зору, система доказів і логічність їхнього викладу;

3) *послідовність* у захисті своїх поглядів, думок, несуперечність тверджень, доказів, готовність до зміни свого рішення лише за наявності дійових аргументів опонента.

Слід пам'ятати, що будь-яка дискусія — це *діалог*, де виклад співбесідником власних доказів має змінюватись увагою до доказів опонента. Уміння слухати, терпіння, неупереджене ставлення, делікатність забезпечують ефективність спілкування. Під час спілкування рекомендується дивитися співбесідникові у вічі, не переривати його. Можна занотовувати деякі важливі моменти під час бесіди. Після її завершення необхідну інформацію слід докладно записати, щоб мати можливість проаналізувати доводи співбесідника, його аргументи, виділити головне.

## 2.7. Ділове листування

Особисте *ділове листування* потребує своєрідного стилю, що відрізняє його від службового. Із тексту листа має вимальовуватись образ автора, його особистість. Кореспонденція має бути виразним і неповторним обличчям автора, гранично точною і чіткою при мінімумі витраченого на неї часу.

При написанні особистого листа можна скористатися рядом порад і принципів, яких дотримуються при складанні службових листів. Серед них: інформативність, лаконічність,

логічність та послідовність викладу, уникнення багатозначності та надміру іншомовних слів, увічливість, уникнення категоричності і заперечних форм, достатність аргументації, наявність вступного і завершального компліментів.

Отже, особисті ділові листи мають бути чіткими, лаконічними, зрозумілими, не містити нічого зайвого, що заважало б сприйманню основної інформації. З іншого боку, лист — це письмова розмова з адресатом, а тому можливе використання гумору та “магічних слів”, що забезпечує неофіційність, створює автору відповідний імідж. Зрештою, вибір стилю залежить від ситуації: мети листа, близькості знайомства автора з адресатом чи необхідності дотримання субординації. Тут відкритий широкий простір для творчості, слід лише стежити за тим, щоб усе в листі було доречним.

Є різні форми **звертання** до адресата. Найуживаніші: “Шановний...!”, “Вельмишановний...!”, “Шановний колего...”, “Шановний пане...” та ін. **Завершальні** речення тексту також можуть бути дуже різні: повторення подяки, висловлення сподівання, надії, запевнення адресата, прохання (найближчим часом дати відповідь, надіслати документи) та ін. **Прощальні фрази** також можуть бути різними. Якщо автор добре знайомий з адресатом, успішно співпрацює з ним уже не перший рік, можна закінчити лист дружніми (але ні в якому разі не панібратськими чи фамільярними) фразами на зразок: “Щиро Ваш...”, “З найкращими побажаннями...”, “З вдячністю та найкращими побажаннями...”, “Щиро відданий Вам...” тощо. Листи офіційного характеру можна закінчувати виразами: “З глибокою повагою...”, “З вдячністю і повагою...”, “З повагою і найкращими побажаннями...”, “Залишаюся з пошаною...”, “Бажаємо успіхів...” та ін.

І ще одна порада: слід ретельно перевірити текст листа, щоб у ньому не було помилок та виправлень. Важливо дотримуватись етикету листування.

## 2.8. Ділова розмова по телефону

Ділова **телефонна розмова** — доволі поширена форма спілкування. Слід враховувати її специфіку, зважити, наскільки в даному разі потрібний телефонний дзвінок — можливо, ефективнішим буде безпосередній контакт або написання листа.

Передусім, необхідно мати телефонний довідник або записник, що містить прізвище, ім'я та по батькові абонента, посаду, номер телефона. Крім того, ретельно продумати і чітко уявля-



ти мету дзвінка, визначити і записати питання, які слід вирішити з абонентом, підготувати необхідні документи та ін.

Дуже важливо визначити слухний час для дзвінка, зважаючи на інтереси абонента. Проявом делікатності є попередній дзвінок для уточнення часу ділової розмови. Не рекомендується телефонувати на початку, в кінці робочого дня, близько до обідньої перерви. Неетично телефонувати додому поважній особі після 21-ї години.

Правильно набравши номер абонента і отримавши відповідь-підтвердження, слід назвати себе, прізвище, ім'я та по батькові потрібного вам абонента. Інколи необхідно назвати його посаду, після взаємних представлень викласти причину дзвінка. Телефонна розмова має бути гранично лаконічною, корисною, без зайвих емоцій, не перевищувати 5—6 хвилин. Вкінці варто підсумувати розмову, виділити найголовніше зі сказаного. Закінчує розмову той, хто зателефонував. Доречними будуть фрази: “Дякую за розмову”, “Рада була Вас чути”, “Успіхів Вам” та ін.

## 2.9. Особистий архів (бібліотека) здобувача

З часом у дослідника накопичуються різноманітні за формою та змістом документи: рукописи, машинописи, ксерокопії, картотеки, конспекти, вирізки, фотографії, касети, дискети, які в сукупності утворюють *особистий архів*. Крім того, науковець має певну кількість книг, періодичних видань, інших видів опублікованих документів, що складають його *особисту бібліотеку*.

Ведення власного *архіву* є обов'язковим для науковця. Обсяг інформаційних документів, використовуваних особисто, як правило, великий. Ці матеріали треба відповідним чином організувати, оскільки без цього утруднюється пошук необхідної інформації, знижується ефективність праці.

Починати упорядкування особистого архіву слід якнайраніше, коли кількість матеріалів невелика. Обліку мають підлягати всі документи: опубліковані й неопубліковані.

Розрізнені документи систематизують за темами, формою, характером використання, терміном зберігання в окремих папках. Папка має певну назву і порядковий номер, які зазначають також і на каталожній картці. Документи, які неможливо підшити, зберігають у підписаних коробках, конвертах, по можливості окремо (за видами, темами). Конспекти також доцільно зберігати в папках з написами на корінці. Заведені на них картки заносяться у відповідні розділи кар-

тотеки. Касети, дискети, слайди та інші документи подібної форми зберігаються в спеціальних коробках. Кожний документ і коробку надписують. Окремо зберігають документи, робота з якими проведена, і поточні документи.

При формуванні папок використовують вітчизняні швидкозшивачі, розраховані в середньому на 100 аркушів, або імпорتنі, розраховані на 400—600 аркушів. Останні призначені для багаторазового використання, тому всі необхідні відомості про документи коротко фіксують на змінному аркушівкладіші, котрий поміщають у спеціальну “кишеню” на корінці обкладинки. Такі “кишені” можуть мати різні розміри: від невеликого осередку у верхній частині корінця до повного формату корінця папки.

В особистій *бібліотеці* слід виділити на окремій полиці свої власні праці. Розстановка книг і брошур здійснюється таким чином: універсальні енциклопедії, енциклопедичні словники, спеціальні енциклопедії, словники, довідники. Основний масив книг розставляють за галузями, темами, а в їх межах — за алфавітом авторів та назв. За необхідності застосовують картонні роздільники або закладки різного кольору. На цю частину фонду особистої бібліотеки доцільно вести абеткову або систематичну картотеку (каталог).

Робота з періодичними та продовжуваними виданнями має свою специфіку. Доведено, що для фахівця являє інтерес лише невелика частина річного комплекту журналу (до 20—30 відсотків). Тому доцільно розрізнено зберігати поточні видання та журнали минулих років. Необхідні для роботи журнали слід зберігати окремо за роками видання. Потрібні для роботи статті можна копіювати і робити підшивки з окремих напрямів дослідження.

Значно підвищують ефективність роботи реєстраційні книги або реєстраційні картотеки періодичних і неперіодичних документів, бази даних та ін.