

Управління комунікаціями в ІТ-проектах в умовах віддаленої роботи

Віталія Москалець,

здобувач на програмі «Менеджмент проектів і процесів»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: vita_moskalets@ukr.net

Олена Данченко,

доктор технічних наук, професор,
професор кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: elenadan@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0001-5657-9144

Сьогодні одним із актуальних завдань для айти індустрії є ефективність менеджменту та управління комунікаціями, оскільки глобальна економічна криза послабила їх позиції на зовнішньому та внутрішньому ринках. Для підвищення ефективності управління комунікаціями, і менеджменту їй необхідно забезпечити адекватну реакцію на зміни зовнішнього середовища та їх непередбачуваного впливу.

Теорію комунікації відображено в багатьох працях зарубіжних та українських учених, таких як: Л. Балабанова, Дж. Бернетт, В. В. Бозжкова, О. В. Виноградова, В. Герасимчук, Л. К. Гліненко, О. Є. Гудзь, Я. А. Дайковський, Ф. Котлер, Ж.-Ж. Ламбін, Т. О. Прима, Є. В. Ромат, О.О. Стельмах та ін. Вони активно висвітлювали питання корпоративних комунікацій. Проте сьогодні ця проблема залишається недостатньо дослідженою як у теоретичному, так і в практичному аспектах. Недостатньо розкрито питання, пов'язані із сучасною парадигмою комунікаційного менеджменту в айти індустрії, як такої, і в цілому.

КОМУНІКАЦІЯ (від лат. communico – спілкуюся з кимось; повідомлення, зв'язок) – термін, що окреслює людську взаємодію у світі. У сучасній філософії Комунікацій використовують як ознаку конструктивної взаємодії особистостей, націй та етносів, що розгортається на основі взаємної толерантності та порозуміння. Поняття «комунікація» широко використано у філософії К. Ясперса; а також у нім. практичній філософії (К.-О. Апел, Ф. Больнов, Ю. Габермас), яку назвали «комунікативною» [1].

Комунікація це частина соціальної взаємодії, однією із найбільших загальних характеристик будь-якої діяльності, включно з управлінською. Комунікація являє собою нову форму політичної, наукової, організаційної і технічної сили в суспільстві, за допомогою комунікації організація включається у зовнішнє середовище, відбувається обмін інформацією для забезпечення взаємодії.

Комунікацію можна визначити як форму зв'язку, як один із проявів інформаційного обміну або обміну інформацією між живими істотами у процесі їх безпосереднього спілкування за допомогою технічних засобів [2].

Медіакритик і теоретик Джеймс Кері визначає комунікацію як «символічний процес, за допомогою якого реальність створюється, підтримується, виправляється та трансформується» [3].

Також Деніел Бурстін у «Демократії та її невдоволенні» зауважує, що найважливішою окремою зміною «в людській свідомості останнього століття, стало збільшення засобів і форм того, що ми називаємо «комунікацією». «Це особливо актуально в наш час із появою текстових повідомлень, електронної пошти та соціальних мереж як форм спілкування з іншими. З більшою кількістю засобів спілкування є більше способів бути незрозумілим, ніж будь-коли [4].

Дослідження виявили, що керівник 50-90% усього часу витрачає на комунікації. Здається, що це дуже багато, але очевидно, якщо врахувати, що керівник займається цим постійно, для реалізації свої ролі у міжособистісних відносинах, інформаційному обміні в процесах прийняття рішень, в плануванні, організації, мотивації і контролі. Саме тому, що обмін інформацією входить в усі види управлінської діяльності, комунікацію називають об'єднуючим процесом, який пов'язує частини організації в одне ціле. Тому якщо усунути комунікацію, то організація втратить керованість, її діяльність набуде хаотичного, не координованого характеру.

Соціологічні опитування показують, що 73% американських, 63% англійських, 85% японських керівників вважають комунікації перешкодою на шляху досягнення ефективності їх організацій. Стверджується, що ефективно працюючі керівники — це ті, хто досяг успіхів у налагодженні комунікацій і саме є комунікативними [2].

Теорія комунікації — комплексна галузь знань. Її розробкою займаються спеціалісти в галузі психології, мовознавства, математичної логіки, електроніки та інших наук. Вчені досліджують види інформації і способи її передачі з точки зору впливу на поведінку окремих осіб і колективів. За теорією комунікації, їх бажана поведінка досягається тільки через розуміння і узгодження із прийнятою інформацією.

Щоб здійснювати комунікацію ефективно, тобто передавати якісь повідомлення у вигляді методичних вказівок, інструкцій, наказів, доповідей, звітів і т.п. потрібно враховувати різні фактори: підбір слів при формуванні повідомлень, настроїв, самопочуття, потреби адресатів і ін. Тому проблема підвищення ефективності комунікації має різні аспекти: формально-логічний, ціннісний, семантичний, соціально-психологічний, текстово-логічний, організаційний, технічний.

Встановлення належної комунікації пов'язано з розв'язанням багатьох питань. А саме, готовність партнерів встановлювати комунікацію, виявляти та усувати перешкоди, для цього потрібно робити правильний вибір способів комунікації, правильне поєднання усної, візуальної та письмової форм комунікації тощо. Людську комунікацію прийнято вивчати не тільки в її теоретичних аспектах, але і як мистецтво, і практику. Саме так розглядається здатність до комунікації (вміння говорити, слухати, писати, читати) і, зокрема, ораторське мистецтво, схильність до журналістики, викладацької роботи, рекламної справи, літератури, радіо- і телемовлення тощо.

На практиці ефективність комунікацій знижується, якщо неточно

формулюється повідомлення, має місце помилковий переклад або нечітке тлумачення, допускаються втрати інформації у процесі передачі її зберігання має місце неухважність працівників, недостатній час для адаптації, передчасна оцінка, страх, відсутність передачі та ін.

На думку проф. Р.К. Юксвярава, серйозною перешкодою у налагодженні ефективних комунікацій в ділових організаціях є авторитарне відношення адміністрації до підлеглих, нечіткість або небажання керівників виконувати свої обов'язки, відсутність здорової атмосфери у розробці ділової політики і мотивації для спілкування працівників між собою, неправильне визначення прав і відповідальності, страх керівників і підлеглих за наслідки при передачі надто відвертої інформації тощо [2].

Список використаних джерел

1. Н.Хамітов. Комунікація // Філософський енциклопедичний словник / В. І. Шинкарук (гол. редкол.) та ін. — Київ : Інститут філософії імені Григорія Сковороди НАН України : Абрис, 2002. — 742 с. (Дата звернення 26.11.2024)
2. Менеджмент человеческих ресурсов: обзорная информация/сост. В.И. Яровой; под ред. Г.В. Щекина – К.: МАУУП,1995. (Дата звернення 26.11.2024)
3. *Communication as cultural, revised edition. New York 10 September 2008* (Дата звернення 26.11.2024)
4. *Democracy and its Discontents. Reflections on Everyday America, Random House; First Edition (April 12, 1974)* (Дата звернення 26.11.2024)