

Особливості ділової комунікації як чинника успішності діяльності організації

Ірина Сингаївська,

*кандидат психологічних наук, професор, директор ННІ психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,*

e-mail: irinas@krok.edu.ua,

ORCID: 0000-0001-6802-0081

Особливості ділової комунікації в організації впливають на успішність професійної діяльності її співробітників та на успішність діяльності організації в цілому. Ряд досліджень показали, що понад 65% проблем в організаціях пов'язані з порушенням стосунків, а не з професійними труднощами. Саме неефективні комунікації є одним з головних чинників виникнення проблем.

Ділова комунікація – це процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом з метою досягнення результату за допомогою вирішення конкретних завдань.

Комунікації в організації поділяють на зовнішні і внутрішні. Зовнішні – це комунікації з партнерами, конкурентами, клієнтами, органами державної влади тощо. Внутрішні комунікації – це вертикальні та горизонтальні процеси взаємодії з колегами та підлеглими.

Діяльність організації є більш успішною, коли між учасниками ділового спілкування є партнерські взаємини. Ознаки партнерських взаємин: взаємовигідне співробітництво, спільна діяльність в певному просторі та часі, конструктивна стратегія взаємодії [1].

Причини неконструктивної комунікації в організації: стереотипи (спрощені думки щодо окремих осіб чи ситуацій); «упереджені уявлення» – схильність відкидати інформацію, що суперечить власним поглядам; ворожі стосунки між членами організації; відсутність уваги і інтересу до співрозмовника через відсутність усвідомлення значущості інформації; прийняття рішення на основі недостатньої кількості фактів; помилки в висловлюваннях (неправильний підбір слів, складність повідомлення, слабка переконливість, нелогічність); невірний вибір стратегії і тактики спілкування [2].

Шляхи вдосконалення організаційних комунікацій: регулювання інформаційних потоків (керівники мають подбати про надання працівникам достовірної інформації, про попередження ситуацій інформаційного перевантаження); використання різних форм комунікації і вдосконалення організаційної структури (організація зустрічей з підлеглими для обговорення важливих питань, регулярні наради управлінського персоналу сприяють координації діяльності та обміну інформацією між різними відділами та рівнями в організації); системи зворотного зв'язку (опитування працівників щодо проблем діяльності організації, своєчасне отримання точної інформації для виконання задач); сучасні інформаційні технології (використання комп'ютерних програм з метою обробки, зберігання і передачі інформації, використання електронного

листування, послуг Інтернету).

Успішність спілкування в організації залежить від стилю спілкування:

1) Доброзичливий – стиль, при якому партнери впевнені в задоволенні інтересів в процесі спілкування. Цей стиль характерний для рівноправних партнерських стосунків і здійснюється в рамках правил, традицій та інтересів групи.

2) Недовірливий – стиль, за якого присутня впевненість лише у власній спроможності задовільнити спільні інтереси та недовіра до можливостей партнера. Даний стиль характерний для лідерських стосунків з агресивними тенденціями, особливо за наявності потреби в досягненні успіху шляхом контролю над іншими.

3) Самокритичний – стиль, за якого відповідальність за задоволення спільних інтересів лежить на партнерові. В діловому спілкуванні людина з даним стилем спілкування поводить себе піддатливо, в її «Я-образі» присутнє переконання, що хтось повинен подбати про неї та про успіх спільної справи.

4) Песимістичний – стиль, за якого присутнє переконання про неспроможність задоволення спільних потреб жодним із партнерів. У людини з даним стилем в спілкуванні проявляється віддаленість від інших, заглибленість у себе, збереження емоційної дистанції.

Конструктивним у діловому спілкуванні є лише доброзичливий стиль спілкування, інші стилі – неефективні [3].

Таким чином, зусилля керівників організації мають зосередитись на налагодженні організаційних комунікацій; попередженні та виявленні й подоланні неконструктивної комунікації; популяризації доброзичливого стилю спілкування; організації навчання працівників з метою розвитку їх комунікативної компетентності.

Список використаних джерел

1. Сингаївська І. В., Федорець С. Б. Психологічний аналіз поняття менеджменту та стилів управління. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. К.: Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». Вип. 29. 2017. С. 197–205.
2. Сингаївська І.В., Архипчук І.В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2022. № 3-4 (27). С. 142–148. - DOI <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>
3. Коваль А. *Ділове спілкування*. К., 1992. 234 с.