

СЕКЦІЯ 1. ДОКУМЕНТ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРІ XXI СТ.

Гораши Інна Анатоліївна

(наук. керівник – д-р філол. наук., професор Лукаш Г. П.)

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

КОМУНІКАТИВНИЙ ПОТЕНЦІАЛ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Сучасний етап розвитку України відзначається тим, ефективність управління значною мірою залежить від знання психологічних основ спілкування, соціальних, культурних і комунікативних навичок. Водночас особливого значення набуває комунікативна складова управлінської діяльності, оскільки процесом управління передбачається процес впливу на об'єкт задля його зміни. Наукові дослідження явища управлінської комунікації знайшли своє відображення у дослідженнях таких вчених: Л. Батченко, М. Логунової, В. Маслової, О. Оболенського, Л. Орбан-Лембрик, Г. Осовської, А. Панфілової, Г. Сагач, О. Урбановича та ін.

Суспільна природа людини спричинила те, що її нормальне існування можливе тільки у спільній з іншими людьми діяльності. Усе це потребує необхідності розвинутої системи взаємодії між людьми (основним інструментом та способом якої є міжособистісне спілкування), а успішна організація спільної діяльності, розподіл функцій між виконавцями та координація їхніх дій вимагає належного управління здійсненням зазначеної діяльності. Необхідна умова ефективного управління – можливість спілкування між тими, хто його здійснює, та виконавцями. В основу комунікації насамперед покладено процес взаємодії та спілкування. При цьому глибина та інтенсивність комунікації в організації (вертикальної та горизонтальної) оснований на певній спільній історії працівників та інформації, отриманої протягом спільної діяльності. Близько 70 % управлінських рішень приймаються керівником в усній формі у процесі ділового спілкування. Саме спілкування здебільшого спрямовується на створення атмосфери, формування відносин і неформального впливу. Спілкування містить у своїй структурі інструментальну складову, мета якої – виконувати соціально значимі завдання, а також особистісну складову, орієнтовану на реалізацію особистісних потреб.

На думку Л. Орбан-Лембрик, управлінське спілкування – це двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку [4, с. 416]. Деякі дослідники вважають управлінське спілкування спілкуванням між співрозмовниками, що посідають соціальні позиції співвідповідності або відносної залежності виходячи з виконуваних соціальних ролей, спрямоване на оптимізацію процесу управління і вирішення проблем спільної діяльності в організації [4, с. 77]. Основні функції управлінського спілкування, на думку вчених, зводяться переважно до таких: видача розпорядчої інформації (розпорядження, накази, рекомендації, поради тощо); отримання зворотної (контрольної) інформації про перебіг та результати реалізації розпорядчої інформації; видача оціночної інформації про результати реалізації завдання [1, с. 90]. М. Логуною наведена інша класифікація функцій управлінського спілкування: інформаційна (передача та отримання інформації), регулятивна (регуляція поведінки та спільної діяльності), пізнавальна (пошук та вміння отримувати необхідну інформацію), виховна (здійснення впливу на людей з метою організації їх діяльності) та емоційна (обмін емоціями, почуттями і передача психічних станів) [5, с. 66].

Особливості комунікативної природи управління є такими: в управлінському процесі все перебуває у взаємодії та єдності – комунікації; комунікація як функція управління наділена інтегративною здатністю. Це забезпечує реалізацію інших функцій; спілкування є принципово соціальним та діалогічним феноменом; керівник і підлеглий є активними учасниками спільної діяльності у процесі обміну інформацією, взаємодії та взаємного сприйняття; управлінська

діяльність здійснюється в конкретному соціально-психологічному просторі, охоплюючи відносини всередині організації та її зовнішні зв'язки; під час управління реалізується комунікативний потенціал учасників спільної діяльності та спілкування. Під комунікативним потенціалом науковці сьогодні розуміють організаційну, структурну та креативну здатність взаємодіючих елементів комунікативного процесу (надавача та отримувача повідомлення, самого повідомлення, каналу комунікації) до здійснення ефективної комунікації [6, с. 40].

Ефективність комунікації залежить від характеру управлінської діяльності, індивідуальних психологічних особливостей учасників взаємодії, вибірковості відносин, рівня групової сумісності та ін.; за комунікативного підходу до управління керівник та підлеглий постійно перебувають у процесі комунікації; процес управління є не лише контактом з людиною чи групою людей, а й комплексом прихованих проблем, конфліктів, бар'єрів комунікативного процесу. Обмін інформацією, організація керівником взаємодії та взаєморозуміння, які неможливі без взаємного сприйняття, міжособистісних взаємовпливів формують зміст управлінського спілкування, яке є важливим інструментом розв'язання основних управлінських функцій: організації, мотивації, планування та контролю. Управлінське спілкування має на меті досягнення взаєморозуміння між його учасниками та організацію взаємодії, де взаємодія – це процес прямого чи опосередкованого впливу суб'єктів спілкування один на одного. Згадуваний вплив відбувається ефективно лише за умови, якщо кожен суб'єкт комунікації виступає як особистість, в якій у процесі спілкування задовольняються її потреби. До цих потреб належать: прагнення бути зрозумілим, потреба бути вислуханим, потреба в емоційно-психологічному задоволенні і потреба в отриманні відповідей на запитання. У своїй основі управлінські відносини передбачають тісну взаємодію учасників управлінського процесу, і саме тому їх не можна розглядати як процес одностороннього впливу, оскільки кожен суб'єкт управління водночас є й об'єктом управління організації вищого рівня ієрархії. Здебільшого керівник вступає в управлінське спілкування з підлеглими для того, щоб дати розпорядження, вказівки, щось рекомендувати, порадити; отримати «зворотну» (контрольну) інформацію від підлеглого про виконання завдання; дати оцінку виконання завдання підлеглим. Підлеглий також здійснює вплив на керівника за допомогою зворотного зв'язку, змушуючи вносити корективи у процес реалізації виконуваних управлінських функцій [3, с. 101].

Управлінська діяльність керівника реалізується в умовах спільної активності, взаємодії та діалогу та полягає у розв'язанні управлінських завдань засобами комунікації (спілкування), у передаванні знань та досвіду учасникам взаємодії, способі організації системи стосунків на рівнях «керівник–підлеглий», «керівник–група», «керівник–інші керівники» та інших, а також у створенні умов для розвитку особистості. Керівник здійснює комунікацію і коли розмовляє телефоном, і коли проводить оперативну нараду, співбесіду або бере участь у ділових переговорах, і коли розв'язує конфліктну проблему тощо. Загалом управлінське спілкування є важливою складовою управлінських відносин, що залежить від професійної компетентності керівника. Керівник повинен володіти такими важливими якостями управлінського спілкування: інтерес до людей і до роботи з ними, наявність потреби та вміння спілкування, товариськості, комунікативних якостей; здатність до емоційної симпатії та розуміння людей; гнучкість, оперативне мислення, що забезпечує вміння швидко та правильно орієнтуватися у змінних умовах спілкування; вміння відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні; вміння володіти собою; вміння керувати настроєм, думками та почуттями; здатність до непередбаченої комунікації; вміння прогнозувати можливі нестандартні ситуації і наслідок своїх впливів; культура та розвиток мовлення; вміння використовувати різноманітні засоби впливу.

Отже, управлінське спілкування є двостороннім або багатостороннім процесом, який зумовлений потребою здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин і налагодження зворотного зв'язку. Управлінський процес відзначається тим, що комунікація в ньому виконує функцію управління, а керівник та підлеглий – активні учасники спільної діяльності у процесі обміну інформацією, взаємодії та взаємного сприйняття. Саме під час управління реалізується комунікативний потенціал учасників спільної діяльності та спілкування.

Список використаних джерел

1. Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. К. : Ліра-К, 2017. 304 с.
2. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 196 с.
3. Мартинець Л. А. Управлінська діяльність керівника навчального закладу: навч. посіб. / ДонНУ імені Василя Стуса. Вінниця : Твори, 2018. 196 с.
4. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: посібник. К. : Академвидав, 2003. 568 с.
5. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : навч. посіб. для студ. ВНЗ. Київ : Кондор, 2017. 218 с.
6. Штурхецький С. В. Комунікативний потенціал місцевого самоврядування в Україні: монографія. Рівне : ТОВ «Овід», 2017. 146 с.



Никончук Сніжана Володимирівна
(*наук. керівник – канд. істор. наук, доцент Ковальська Л. А.*)
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

БАР'ЄРИ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СУСПІЛЬСТВІ

Процес поширення інформації в суспільстві, який здійснюється за допомогою документів, називають документною комунікацією [3]. Жоден із наявних в суспільстві видів комунікації не реалізується без характерних бар'єрів, які перешкоджають руху інформації та виконання процесу загалом. У свою чергу, комунікаційні бар'єри – це специфічні явища деформації комунікаційного процесу, викликані різними причинами, що можуть приводити до неадекватних дій одержувача [4]. У найзагальнішому вигляді інформаційні бар'єри комунікації поділяються на об'єктивні, тобто ті, що виникають та існують незалежно від людини, і суб'єктивні. Водночас останні можна поділити на:

- бар'єри, що створюються джерелом;
- бар'єри, що виникають через приймача інформації [5].

У дослідницькій літературі зазвичай виділяють до десяти і більше інформаційних бар'єрів. Найбільш значимими з них є: просторові (географічні) бар'єри; міжчасові (історичні) бар'єри; державно-політичні, режимні, відомчі і бюрократичні бар'єри; економічні, технічні, семантичні (термінологічні), мовні (національно-мовні) бар'єри; ідеологічні, психологічні бар'єри [2].

Виділяють чотири бар'єри, які характерні документній комунікації в суспільстві:

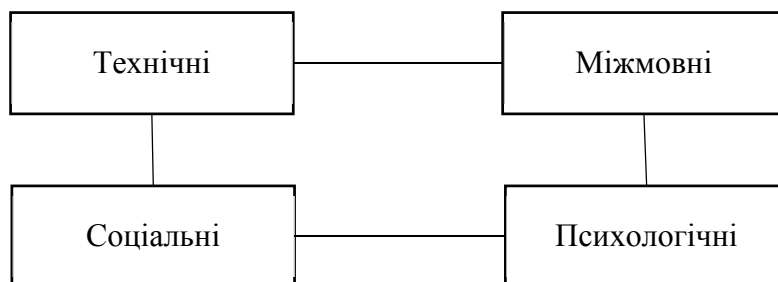


Рисунок 1. – Види бар'єрів документної комунікації в суспільстві