

Крайній В. О.,
канд. екон. наук, в.о. доцента кафедри економічної кібернетики,
комп'ютерних наук та інформаційних технологій
Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

ВИДИ КОМУНІКАЦІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ

Організації використовують різноманітні комунікаційні засоби як для взаємодії з зовнішнім середовищем, так і для внутрішньої комунікації всередині організації. Ефективні комунікації поєднують усі складові організації, забезпечуючи тим самим координацію завдань та дій між ними. Професійні комунікації існують у різних видах відповідно до місця виникнення, напрямку здійснення, засобів передачі тощо. Як правило, в літературі найбільш розповсюдженою є наступна класифікація комунікацій, що представлена на рис. 1 [1].

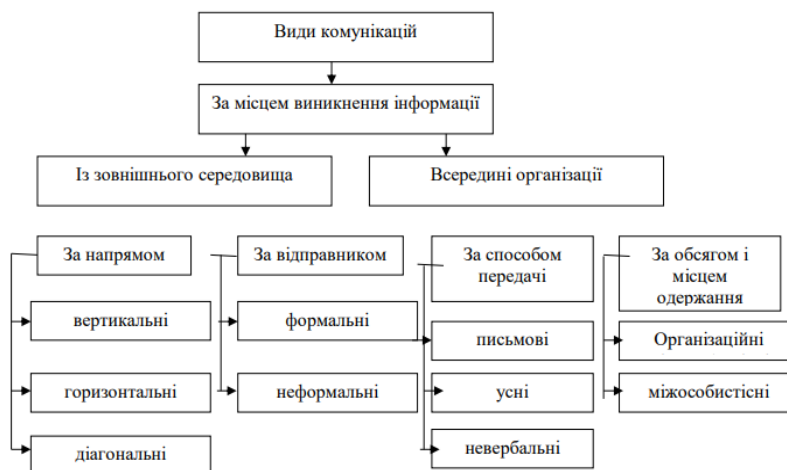


Рис. 1. Види комунікацій

Схеми спілкування - це методи взаємодії між членами групи або команди. Вони відрізняються потоком інформації, роллю менеджера та ефективністю різних типів завдань. Менеджери можуть зосередити свої зусилля на створенні центральної схеми, коли групові завдання прості та рутинні. З іншого боку, у складних групових завданнях вони можуть сприяти децентралізації групи, оскільки відкриті канали спілкування забезпечують більшу взаємодію та ефективніше поширення інформації [2].

Мабуть, найбільш визначальним компонентом спілкування в організації є стосунки між керівником і підлеглим. Хоча ці відносини включені в горизонтальну схему, вони часто розглядаються окремо, оскільки складають значну частину комунікативної діяльності менеджера. Згідно з дослідженнями, дві третини всього спілкування відбувається між лідером і веденим.

Цей тип спілкування включає різні аспекти, такі як: делегування завдань, встановлення завдань, визначення пріоритетів та очікуваних результатів. Це спілкування значною мірою виконує функції мотивації та контролю.

Електронні засоби комунікації значно впливають на обмін інформацією в організаціях. Інформаційні технології можуть включати в себе комп'ютери, комп'ютерні мережі, телефони та інше обладнання. Існує шість основних видів інформаційних систем:

1. Операційно-виконавча система, яка використовується для виконання рутинних і поточних операцій.

2. Інформаційна система менеджменту, яка збирає, організовує та систематизує дані для зручного використання менеджерами.

3. Система підтримки рішень, що автоматично знаходить, обробляє та узагальнює інформацію для прийняття конкретних рішень.

4. Адміністративна інформаційна система, яка призначена для опрацювання інформації менеджерами верхнього рівня.

5. Інтранет-мережі, які є комунікаційними мережами в межах однієї організації.

6. Експертні системи, які базуються на принципі "якщо-тоді" і використовуються для вирішення конкретних ситуацій.

Останні досягнення в інформаційних технологіях можуть допомогти покращити обмін інформацією в організаціях. Персональний комп'ютер вже істотно вплинув на процеси обміну інформацією між менеджерами, допоміжним персоналом і співробітниками.

Використання електронної пошти дозволяє співробітникам надсилати письмові повідомлення будь-кому в компанії та може допомогти зменшити традиційний, інтенсивний потік телефонних розмов. Крім того, електронна пошта є ефективним засобом спілкування для людей у різних місцях, містах, штатах і навіть країнах.

При встановленні інформаційного контакту використовують символи з метою обміну та розуміння інформації. Відправник закодує повідомлення за допомогою вербальних і невербальних символів, а найпоширенішими символами в нашому повсякденному житті є слова.

Іншою перешкодою для ефективного обміну інформацією є неадекватний зворотний зв'язок. Якщо на протилежне повідомлення немає відповіді, може бути важко визначити, чи особа отримала вихідне повідомлення та зрозуміла його.

Фільтрування також може спричинити проблеми зі зв'язком через спотворення повідомлення. За потреби організація фільтрує повідомлення, щоб надсилати лише те, що стосується певного рівня, відділу чи сегменту організації.

Для прискорення руху інформації або забезпечення більшої ясності повідомлення можуть об'єднуватися й спрощуватися перед їхнім направленням у різні сегменти організації. Однак такий відбір може призвести до унеможливлення передачі важливої інформації до інших секторів організації або передачі інформації з помітним викривленням її змісту.

Передача повідомлень «вгору» може викривлятися через існуючі різниці у статусах в організації. Вищі керівники мають більший статус, що призводить до тенденції подавати їм лише позитивну інформацію. Це може призвести до того,

що підлеглий утримує від керівника інформацію про потенційні або існуючі проблеми, оскільки він «не бажає повідомляти керівникові погані новини».

Зокрема, через бажання підлеглих отримати схвалення начальника, вони можуть говорити йому лише те, що він хоче почути. Інші причини, які перешкоджають працівникам повідомляти інформацію далі, можуть включати страх покарання та відчуття марності такої ініціативи.

Список використаних джерел

1. Демко М. Я. Формування системи маркетингових комунікацій банківських установ у мережі Інтернет: інтегрований підхід. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 8. С. 55-62.

DOI: 10.32702/2306-6814.2021.8.55.

2. Копитова І.В. Комунікації як основа механізму управління. Інноваційна економіка. 2016. № 5-6. С. 146-151.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2016_5-6_27