Альона Бабалич,
Лілія Паламарчук

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Організації без комунікацій не існують. Комунікації забезпечують реалізацію всіх головних функцій управління – планування, організації, керівництва та контролю.

Комунікативний процес – це обмін інформацією між людьми, метою якого є забезпечення розуміння інформації, що передається та отримується.

Взаєморозуміння в процесі комунікації та адекватна поведінкова реакція виникають за умов, коли адресант уміє донести до адресата ідею, що він її сформулював у своїй уяві, а адресат спроможний розшифрувати повідомлення.

Організаційна комунікація забезпечує:

– взаємозв'язок між компонентами індивідуальних систем організації, творчу взаємодію між ними, формування функціональної поведінки;

– кооперацію та координацію діяльності всередині та між окремими елементами організаційної системи;

– стосунки організації із зовнішнім середовищем, вплив на нього, зворотний зв'язок.

Основними функціями комунікації в організації є:

1. Інформація. Зовнішня інформація пов'язана з маркетингом, рекламою, зв'язками з громадськістю (PR), продажами тощо. Внутрішня інформація забезпечує реалізацію цілей організації на засадах координації, кооперації та контролю за діяльністю структурних підрозділів, груп, окремих виконавців.

2. Розпорядження та інструкції. З їх допомогою менеджер забезпечує ефективну роботу підрозділів та індивідів з метою досягнення цілей організації.

3. Вплив та переконання. За допомогою різних засобів комунікації менеджер контролює поведінку підлеглих, мотивує індивідів до виконання завдань на достатньому рівні продуктивності тощо.

4. Інтеграція та підтримка. Комунікація сприяє об'єднанню організації в єдине ціле в контексті реалізації необхідних цілей на засадах регулювання взаємодії людей та підтримки в них як відчуття власної значущості, так і належності до організації.

Розглядаючи управління комунікаціями в організації, слід пам'ятати, що ефективна комунікація сприяє:

– зменшенню інформаційних перевантажень;

– удосконаленню організаційної структури та диференціації рівня прийняття управлінських рішень;

– контролю за впливом неформальних мереж розповсюдження інформації та спілкування на поведінку персоналу та реалізацію цілей організації;

– посиленню мотивації трудової активності виконавців;

– поліпшенню соціально-психологічного клімату в робочих групах, структурних підрозділах, організації загалом;

– зниженню опору організаційним змінам та впровадженню інновацій;

– підвищенню відповідальності за вплив діяльності організації на зовнішнє середовище та посиленню зворотного зв'язку з ним.

Комунікація в організації здійснюється за допомогою різних засобів, а тому менеджер повинен володіти знаннями і навичками щодо передавання й сприйняття вербальних та невербальних повідомлень. Необхідно вміти уважно й активно слухати, формулювати чіткі розпорядження та інструкції, доводити власну точку зору.

Список використаних джерел

1. Власова А. М., Савчук Л. М., Савінова В. Б. Організаційна поведінка: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2008. – 96 с.
2. Ньюстром Дж. В., Дэвис К. Организационное поведение: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2010. – 448 с.

Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникации в организациях: Пер. с англ. – М.: Экономика, 2010. – 176 с.