

## **РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

**Бєлашова Аліна Сергіївна**

**Науковий керівник завідувач кафедри менеджменту та бізнесу,  
доцент, к.е.н. Ізюмцева Н.В.**

**Харківський навчально-науковий інститут ДВНЗ «УБС»**

Комунікації відіграють велике значення для успішної діяльності підприємств і становлять одну з найскладніших проблем управління. Ефективними керівниками вважають тих, хто ефективний в комунікаціях.

Роль комунікацій очевидна як на малих фірмах, так і у великих компаніях. Сучасному керівнику майже кожен день доводиться виступати перед своїми клієнтами, підлеглими, партнерами по бізнесу. Чи буде така взаємодія результативна залежить від вмінь переконувати, управляти своїм станом, усвідомлено використовувати різноманітні прийоми для досягнення запланованої мети [1].

Обмін інформацією є найважливішою ланкою в основних видах діяльності організації, отже, якщо комунікаційні зв'язки (як внутрішні, так і зовнішні) не існують або не діють, це негативно позначається на функціонуванні всієї організації.

Менеджеру важливо визначити перешкоди, які впливають на процес комунікації. Коли інформація рухається всередині організації вгору і вниз, сенс повідомлень змінюється. Це відбувається як ненавмисно - з труднощів в міжособистісних комунікаціях, так і свідомо, коли хтось із керівників не згоден з повідомленням. Згідно з дослідженнями, лише 63% змісту інформації, що відправляється радою директорів, доходить до віце-президентів, 40% до начальників цехів і 20% до робітників. Перешкоди на шляхах обміну інформацією можуть також бути наслідком перенавантаження каналів комунікацій. Керівник, поглинений великою кількістю інформації, що надходить не в змозі ефективно реагувати на неї. Він змушений робити вибір між менш важливою і залишати тільки ту, яка здається йому найбільш важливою.

До проблем, що перешкоджають контакту між комунікатором і реципієнтом, адекватному прийому, розумінню, засвоєнню повідомлень можна віднести також технічні, психофізичні, соціальні, культурні.

Без комунікацій не може бути організації, так як без них неможливо забезпечити координацію діяльності людей. Близько 48 хвилин кожної години керівник витрачає на спілкування з колегами. Таким чином, 80

відсотків його часу йде на комунікацію, тому вислів «час - гроші» цілком справедливий [2].

Для успішного функціонування комунікативних процесів рекомендуємо проводити підготовку своїх співробітників у вигляді ігор і тренінгів.

За допомогою таких ігрових розробок як «Прес-конференція», «Переговори», «Презентація», «Ділові бесіди», « Конфлікт », « Найм » (автор Панфілова А.), «Доповідь і дискусія», (автор Борисова Н.) працівники знайомляться з різними моделями ділового спілкування, відбувається апробація різноманітних технік досягнення консенсусу і тактики аргументації, освоюються алгоритми комунікативної поведінки з партнерами різних психологічних типів і стилів [3].

Створення ігрових технологій є необхідним кроком для знищення негативних стереотипів і бар'єрів у спілкуванні.

Тренінги також дуже важливі, тому що дозволяють не тільки освоювати досвід взаємодії з різними діловими партнерами, а й умінням ставити перед собою конкретні цілі в спілкуванні і досягати їх. Заняття можуть проводитися у вигляді нарад чи ділових бесід, презентацій або торгів, так і вільно розвивати ділове спілкування – діалог між учасниками.

Саме тренінг, дозволяє розвивати у працівника вміння презентувати інформацію, встановлювати ефективний контакт з різними партнерами, слухати і задавати питання, формулювати очікувані відповіді, концентрувати увагу. Тренінг розширює як вербальний (вміння говорити і слухати), так і невербальний (міміку, жести, пози) комунікативний потенціал учасників. Для досягнення результатів можна використовувати такі популярні тренінги як: «Розвідка», «Переговори» (В.Тарасова), «Мафія» (О. Здановский) [2].

Таким чином, процес набуття комунікативного досвіду є необхідним для вдосконалення і розвитку компетентності в спілкуванні. Це веде до підвищення ефективності праці кожного конкретного працівника і до ефективної роботи підприємства в цілому. Відсутність ефективних комунікацій призводить до того, що організація стає некерованою. Функція комунікації також важлива для менеджера, як і функції планування, організації, мотивації та контролю.

#### Список використаних джерел:

1. Леонтьева Л.С. Теория менеджмента / Л.С. Леонтьева, В.И. Кузнецов. – М.: ВЦ ЮРАЙТ, 2013. – С. 144-158
2. Вербальна і невербальна комунікація в процесі переговорів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua-referat.com>
3. Панфілова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб: Знание, ИВЭС ЭП, 2001.