

**УДК 316.77:351.82**

**С. Криштанович**

*канд. держ. упр., доцент,  
доцент кафедри економіки та менеджменту*

**О. Бурак**

*студентка,  
Львівський державний університет,  
фізичної культури імені Івана Боберського*

## **КОМУНІКАТИВНІ ПРОБЛЕМИ В СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ**

Кожна людина щодня користується комунікаціями, але лише деякі це роблять досить узгоджено. Майже неможливо переоцінити важливість комунікацій в управлінні. Усе, що роблять керівники, аби поліпшити досягнення цілей організації, потребує ефективного обміну інформацією. Якщо люди не зможуть обмінюватися інформацією, то вони не зможуть і працювати разом, формулювати цілі та досягати їх.

*Мета:* визначити комунікативні проблеми, які виникають у сучасних організаціях.

Для початку з'ясуємо поняття «комунікація». На сьогодні існує дуже багато визначень «комунікації» і всі вони є слушними. Так комунікацію вважають процесом обміну інформацією між двома або більше особами, спілкуванням за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації. Однак комунікації є складним процесом, який складається з взаємозалежних кроків, які необхідні для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Важливим завданням в комунікації є не втратити зміст інформації, яку ми хочемо донести до отримувача.

Обмін інформацією є одним із найскладніших процесів комунікації в організаціях, адже від отриманої інформації залежить ефективно прийняття управлінського рішення та отримання прибутку. З одного боку, комунікативні проблеми – це психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації, а з другого, – комунікативні

проблеми є однією з причин виникнення і розгортання внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових і міжгрупових конфліктів, які виникають в організаціях. Вони також можуть призводити до зниження результативності діяльності менеджерів і персоналу організацій, впливати на їхні міжособистісні стосунки, емоційний стан, ступінь задоволення роботою [1].

Причини виникнення комунікативних проблем досить різні, зокрема зіткнення стилів спілкування, різні лексикони, особливості інтелекту тих, хто спілкується, неоднакове знання предмета розмови, відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування, особливості соціально-психологічних стосунків, які склалися між партнерами, психологічні особливості партнерів, соціальні, політичні, професійні, релігійні відмінності [2].

Також можна виокремити такі перешкоди в організаційних комунікаціях – це викривлення повідомлень, інформаційні перевантаження, незадовільна структура організації.

На думку Л. Дунця, комунікативні проблеми виникають в управлінському спілкуванні, а саме:

- фонетичний та стилістичний бар'єри – це якість дикції, темп, швидкість та гучність мовлення;
- інтелектуальний бар'єр – логіко-граматичне оформлення мовлення та особливості мислення;
- семантичний бар'єр – індивідуальність життєвого досвіду людини й «пошуку спільної мови»;
- емоційний бар'єр – емоційний стан партнерів;
- мотиваційний бар'єр – різні цілі, настанови та мотивація;
- бар'єр, пов'язаний з соціальними ролями – «керівник» – «підлеглий» та ієрархія їх взаємин;
- бар'єр управлінської поведінки керівника [2].

Отже, усвідомлюючи комунікації на рівні особи й організації, керівники мають знижувати кількість випадків неефективних комунікацій, тим самим ставати більш ефективними менеджерами. Вивченню та подоланню комунікативних перешкод потрібно приділяти увагу в будь-якій організації, адже результативна діяльність організації прямо залежить від успішності ділового спілкування менеджерів та персоналу, а також від вмілого та продуманого спілкування персоналу з клієнтами та партнерами організації.

*Ключові слова:* комунікації, перешкоди, управління, організації.

### **Список використаних джерел**

1. Горовий В. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс / В. Горовий, НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. Л. А. Дубровіна. – Київ, 2010. – 230 с.
2. Дунець Л. М. Психологія спілкування : навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія». – Хмельницький : ТУП, 2003. – 142 с.