

УДК 346.15

Макєєва Д. О.

група 2431, Національний університет кораблебудування імені адмірала
Макарова (Миколаїв), ella.makeeva2000@ukr.net

Кравчук О. Ю.

викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, Національний
університет кораблебудування імені адмірала Макарова (Миколаїв),
kraffchuk@email.ua

ПСИХОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ ОСОБИСТОСТІ В КОМУНІКАЦІЇ

У статті розглянуто питання ефективної взаємодії в колективах. Висвітлено психологічні особливості людини та правила спілкування в організації.

Ключові слова: *проблема, комунікація, особистість, менеджмент, компетентність, інформаційні технології.*

The article deals with how to effectively interact with people in collectives. The psychological peculiarities of a person and the rules of communication in the organization are highlighted.

Key words: *problem, communication, personality, management, competence, information technology.*

Постановка проблеми. Управлінська діяльність нерозривно пов'язана з необхідністю постійного обміну інформацією (комунікативною діяльністю) для координації роботи підрозділів організації та індивідів, спрямованої на досягнення спільних цілей.

Комунікація являє собою процес взаємодій суспільних суб'єктів (соціальних груп, спільнот або особистостей), в ході якого відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями і результатами діяльності за допомогою загальної системи символів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Американські автори М. Сескон, М. Альберт і Ф. Хедоурі виділяють комунікації між організацією та її зовнішнім середовищем і комунікаціями між рівнями та підрозділами організації. До них належить комунікації по висхідній, між різними відділами, керівник – підлеглий, комунікації між керівником і працюючою групою, неформальні комунікації [1, с. 10].

Метою статті є розкриття психологічних особливостей комунікативного процесу в менеджменті. Забезпечити розуміння інформації, яка є предметом обміну. Для кращого розуміння процесу обміну інформацією та умов його

ефективності, необхідно мати уявлення про його стадії, в яких беруть участь декілька людей.

Виклад основного матеріалу. Розглянемо саме поняття комунікативної компетентності. Це сукупність знань, вмінь і навичок, які проявляються в комунікативних діях і забезпечують ефективність процесу спілкування; це є здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших при постійній зміні психічних станів, стосунків між особистостями і умов соціального середовища [3, с. 12].

Необхідність у спілкуванні є однією з найважливіших соціальних потреб, яка з розвитком особистості розширюється і поглиблюється за формою та змістом. Міжособистісні стосунки як вияв соціальної активності особистості містять у собі можливість вибору різноманітних варіантів поведінки, різних способів діяльності.

Саме спілкування виявляється складовою педагогічної діяльності, а комунікативна компетентність – складовою професійної компетентності. Знання своїх психологічних та фізіологічних особливостей допомагає педагогу долати бар'єри у спілкуванні, зберігати своє здоров'я, підтримувати робочий настрій, а отже – і робочий стан аудиторії, з якою він працює.

Відомо, що на характер і на результат спілкування впливають особистісні якості суб'єктів; ці якості об'єднують в одну групу – **комунікативні якості**. Серед них виділяють *соціальні установки, емпатію, товариськість, атракцію, рефлексію* [2, с. 25].

Під соціальною установкою розуміється динамічний стан суб'єкта, його готовність до виявлення активності по відношенню до соціальних об'єктів.

Емпатію можна визначити як певну емоцію, змістом якої є співчуття, співпереживання. Емпатія допомагає подолати перешкоди на шляху до взаєморозуміння, вистояти в труднощах і невдачах. Дослідження соціологів під керівництвом А. А. Русалинової довели, що готовність до співпереживання тісно пов'язана з готовністю надати допомогу і підтримку.

Емпатія – це стійка якість особистості. Її важко виховати, але не можливо й знищити. Ця якість наближає нас один до одного, навіть якщо в багатьох інших якостях і рисах характеру ми не схожі.

Рефлексію можна визначити як осмислення суб'єктом того, якими засобами він діє на партнера по спілкуванню. Це – ніби здатність бачити себе очима інших.

Атракція – це особливий вид соціальної установки однієї людини на іншу, це процес взаємного тяготіння людей один до одного, це формування привабливості однієї людини для інших. В основі атракції лежить емоційно-позитивне ставлення до людини.

Товариськість – стійке прагнення особистості до контактів з оточуючими. Для педагога товариськість виступає як професійна якість, що включає в себе:

- наявність стійкої потреби в спілкуванні;
- наявність здатності до спілкування;
- наявність комунікативних вмінь і навичок;
- прояв емоційного позитивного стану на всіх етапах спілкування.

Комунікативна компетентність передбачає широке коло вмінь, серед яких виділяють прості та складні комунікативні вміння. До простих вмінь відносять:

– вміння вербального і невербального спілкування, тобто, вміння, говорити, слухати, використовувати жести, міміку, пантоміміку, погляд, інші невербальні засоби;

– вміння розподіляти свою увагу;

– вміння соціальної перцепції (сприймати та розуміти внутрішній стан партнера за зовнішніми ознаками);

– вміння здійснювати прогнозування реакції партнера по спілкуванню;

– вміння «подавати себе» у спілкуванні з даною аудиторією;

– вміння керувати своєю поведінкою в спілкуванні.

Удосконалення комунікацій. В ході здійснення управлінського процесу керівник виконує три основних ролі (здійснює міжособові відносини, проводить інформаційний обмін, приймає рішення) і чотири управлінські функції (планування, організація, мотивування і контроль) для визначення і досягнення цілей організації.

Для ефективного здійснення комунікацій, тобто якісної передачі повідомлення у вигляді методичних вказівок, інструкцій, наказів, доповідей, звітів потрібно враховувати різні фактори: підбір слів при формуванні повідомлень, настрій, самопочуття, потреби адресатів [3, с. 50].

Ефективність управління залежить від наступних об’єктивних факторів:

– якості обміну інформацією, яка безпосередньо впливає на ступінь реалізації цілей (дослідженнями встановлено, що у 73-85% випадків, комунікації є головною перешкодою на шляху досягнення цілей);

– інформаційне перевантаження керівника, який не здатний реагувати на всю інформацію ефективно;

– незадовільна структура організації (багатоступеневий рівень управління підвищує вірогідність інформаційних перекручувань, тобто кожний рівень управління може фільтрувати і корегувати повідомлення);

– незадовільний склад і використання кадрів, відсутність здорової атмосфери;

– конфлікти між різними групами і відділами організації;

– авторитарне відношення адміністрації до підлеглих, нечіткість або небажання керівників в повному обсязі виконувати свої обов’язки;

– вірне визначення прав і відповідальності, почуття страху керівників і підлеглих за наслідки надто відвертої інформації.

До суб’єктивних факторів, що знижують ефективність контактів відносимо:

– різне тлумачення людьми інформації, якою вони обмінюються;

– перебування у різному емоційному стані членів колективу;

– різниця в рівні знань працюючих, які спілкуються.

Розглянемо основні шляхи по удосконаленню комунікаційного обміну в організації.

Регулювання інформаційних потоків. Керівник повинен навчитися оцінювати якісну і кількісну сторону своїх інформаційних потреб, а також інших споживачів інформації в організації. Він зобов’язаний визначитися в оптимальному максимумі і мінімумі інформаційних обмінів. Інформаційні потреби залежать в значній мірі від цілей керівника, його рішень і характеру

показників особистої оцінки роботи, відділів і служб, а також підлеглих [1, с. 36].

Удосконалення управлінських дій. Ці дії повинні бути спрямовані на удосконалення обміну інформацією (короткі зустрічі, оперативні наради, контакти з підлеглими) і знаходження додаткових можливостей управлінського дійства. Планування, реалізація і контроль формують додаткові можливості управлінського дійства в напрямку удосконалення інформаційного обміну. Обговорення нових планів, варіантів стратегії, цілей, необхідних для більш ефективної реалізації наміченого, контроль за виконанням робіт, звіти по результатах контролю є додатковою дією підвладною керівникові.

Удосконалення системи зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок складає частину контрольно-управлінської інформаційної системи в організації. Одним з варіантів цієї системи є переміщення працюючих із одного відділу в інший в цілях обговорення різних питань. Кожний керівник переборює відстань між собою і підлеглими шляхом створення продуманої системи комунікацій, яка гарантує проходження повідомлення до кожного підлеглого і сприйняття їх останнім.

Опитування працюючих є одним із варіантів системи зворотного зв'язку. Ці опитування рекомендується проводити для одержання інформації від керівників і працюючих по різним питанням: чи надходить до підлеглих точна і своєчасна інформація, яка необхідна для роботи; чітко доведені до працюючих цілі діяльності їх підрозділів; відкритий керівник до пропозицій; інформовані підлеглі до наступних перемін в організації, які відзначаються на їх безпосередній роботі, тощо.

Удосконалення системи збору пропозицій, яка запроваджується в цілях надходження інформації до керівного складу. Всі працюючі при цьому мають можливість генерувати ідеї, які торкаються удосконалення діяльності організації. Ціллю цих систем є зниження рівня фільтрації або ігнорування ідей на шляху знизу вгору.

В основному така система реалізується у вигляді анонімних пропозицій, які працівники опускають у спеціальні скриньки, але цей варіант не завжди ефективний, тому що часто відсутній механізми відкритого розгляду пропозицій і стимулювання їх авторів. Систему збору інформації можливо розширити за допомогою телефонної довідки, посилення контактів з працюючими, створенні спеціальних груп з керівників і працюючих, які розглядають питання розвитку підприємства. Таким чином, обмін інформацією в організації може поліпшувати систему зворотного зв'язку.

Впровадження інформаційних бюлетенів, публікацій. Великі підприємства видають щомісячні бюлетені, в яких міститься інформація для працюючих. В цих виданнях публікуються статті з оглядом пропозицій управління організацією, виробництва нової продукції, нових умов контракту, які пропонує адміністрація, а також відповіді керівництва на запитання працюючих. Ця інформація може доповнюватися відеооглядами про роботу підприємства.

Сучасна інформаційна технологія сприяє удосконаленню обміну інформацією в організації. Електронна пошта дає можливість направляти

письмові повідомлення різним особам в організації, в різних установах, містах, областях і навіть країнах, що зменшує телефонні розмови [2, с. 45].

Існують декілька психологічних правил, які допоможуть при спілкуванні:

- бути ввічливим з іншими людьми;
- дотримуватися психологічно-просторової дистанції в контакті;
- дивитися в очі співрозмовнику;
- хвалити при необхідності партнера по спілкуванню;
- не характеризувати погано самого себе;
- запобігати критичної оцінки особистості партнера;
- відстоювати свою точку зору силою аргументації;
- не бути образливим.

Список використаних джерел

1. Лукашевич Н., Шандор Ф. Соціологія масової комунікації. Київ: Знання, 2015. 367 с.
2. Орбан-Лембрик Л. Соціальна психологія: у 2-кн. Чернівці: Книги-XXI, 2010. Книга 1. Соціальна психологія особистості і спілкування. 464 с.
3. Москаленко В. В. Соціальна психологія. Підручник. Вид. 2-ге, вип. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 688 с.