

УДК 159.9

Мешков Е.О.¹

Віхляєва Я.Є.²

¹ студ. гр. СН-112м НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Оптимізація управління організаціями передбачає врахування різних факторів, які впливають на даний процес (політичних, економічних, законодавчих тощо). Поміж них важливе місце займають психологічні фактори, пов'язані з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей людей і закономірностей їх взаємодії в соціальних групах та організаціях, зокрема таких, як комунікативні бар'єри.

Варто зауважити, що значимість цих факторів особливо зростає через ускладнення управлінських проблем в усіх типах організацій, що обумовлено двома групами причин.

По-перше, наявністю певних тенденцій, які відмічаються в усьому світі у функціонуванні сучасних організацій, порівняно з класичними (ускладнення змісту людської діяльності; взаємозалежність роботи членів організації один від одного; підвищення підготовки та орієнтації на професійну кар'єру членів організації; перехід від бюрократичних цінностей в організації до демократичних тощо).

По-друге, наявністю особливих умов функціонування організацій в Україні, обумовлених специфічними соціальними процесами, що відбуваються в перехідний період (політичні трансформації в суспільстві; недостатня розробленість законодавчої бази розвитку суспільства; відсутність чітких економічних механізмів регуляції діяльності організацій і стимуляції праці людей; підвищена стресогенність в суспільстві; відсутність «реального» менеджersького досвіду в управлінні більшістю організацій тощо).

Все це обумовлює, наряду із врахуванням загальних закономірностей соціального управління необхідність психологічного забезпечення управління організаціями. Зокрема, надання психологічної допомоги менеджерам і персоналу конкретної організації, оскільки загальні психологічні закономірності на рівні організації мають своє специфічне

вираження і проявляються, зокрема, у вигляді конкретних психолого-організаційних проблем.

Комунікація пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами, тобто з урахуванням взаємин між партнерами, їх установок, цілей, намірів, що призводить не просто до руху інформації, а й до уточнення, збагачення тих знань, відомостей, поглядів, якими обмінюються люди.

У рамках загально-психологічного підходу можна виділити ряд чинників виникнення комунікативних бар'єрів, які перешкоджають обміну інформацією, планами та думками учасників комунікації.

1. Невизначеність повідомлення (невдало підібрані слова, неструктурованість інформації).

2. Невдала презентація повідомлення (наприклад, надміру швидке мовлення).

3. Неспроможність об'єкта сприймати інформацію (відмінності стилю мислення, негативне ставлення до інновацій, тощо).

4. Невідповідність уявлень (уявлення комунікатора та реципієнта не співпадають).

5. Несумісність точок зору (різний світогляд).

6. Дезінформація (уникнення спілкування брехня, заплутані висновки).

7. Перешкоди (технічні бар'єри – наприклад, зайнята телефонна мережа, шум, температура навколишнього середовища, погане освітлення тощо).

8. Недостатність каналів зв'язку (феномен «ушкодженого телефону»).

У рамках організаційно-психологічного напряму основну увагу приділено вивченню чинників, що детермінують виникнення комунікативних бар'єрів в організаціях. Ці чинники підрозділені на два види: макро- і мікрорівня. До чинників макрорівня відносяться: інформаційне перевантаження, велика кількість носіїв, обмеження обміну інформацією, невміння користуватися інформацією; належність партнерів до різних соціальних груп – рівнів управління та сферам діяльності; байдужість та недбалість керівництва; заклопотаність (власна чи когось з колег).

До чинників мікрорівня належать:

а) індивідуальні особливості учасників взаємодії – межа уяви, словниковий запас відправника та одержувача інформації, обсяг запам'ятовування;

б) комунікативні особливості учасників взаємодії, що мають соціальний або психологічний характер. Вони можуть виникати через відсутність єдиного розуміння ситуації ділового спілкування (соціальні, політичні, релігійні, етнічні та інші відмінності); внаслідок психологічних особливостей учасників спілкування (сором'язливість, некомунікабельність, тощо); особливих соціально-психологічних відносин між партнерами (антипатія, недовіра тощо), який виступає своєрідним фільтром довіри чи недовіри.