ТЕМА 7 СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ ВНУТРІШНІХ КОМУНІКАТИВНИХ СИСТЕМ

План

7.1 Особливості формування внутрішніх комунікаційних систем

7.2 Комунікативна компетентність та її складові

7.1 Особливості формування внутрішніх комунікаційних систем

Для нормальної, ефективної організації праці, для управління спільною координованою діяльністю велике значення мають прийом, передача та обробка інформації. Багато що залежить від самої організації, як побудована її комунікаційна структура, наскільки ефективні комунікаційні системи та зв’язок. Комунікаційна структура може бути представлена як мережа каналів або шляхів, за якими в організації відбувається обмін інформацією та думками. Будь-яка структура чи організація володіє внутрішніми і зовнішніми комунікаційними потоками: зовнішні задають її ставлення з громадськістю, внутрішні – з власними співробітниками. Внутрішні комунікації в організації є результатом здійснення функції внутрішньої самоорганізації, управління. У практичному плані це обмін ідеями, досягнення угод, розпорядженно-підзвітні відносини, обмін інформацією з приводу реалізації цілей і завдань організації, взаємовідносини з персоналом та між членами колективу. Процес внутрішніх комунікацій повинен завершуватися досягненням згоди контрагентів і реалізується у формі міжособистісних і організаційних відносин. Міжособистісні комунікації – це зв’язки між окремими особистостями. Вони не обмежені статутним регламентом, поширюються за його межі. Організаційні комунікації – це комунікації, які протікають в рамках завдань та інтересів конкретної організації. У ході комунікаційної взаємодії всередині організації досягаються наступні цілі: – забезпечується створення інформаційних каналів між працівниками і структурними підрозділами, за допомогою яких створюється система інформаційного обміну в організації, співробітники та керівники якої планують і координують свою діяльність; – розвиваються і удосконалюються міжособистісні відносини, завдяки чому персонал перетворюється в працездатний колектив; – забезпечується створення повних виробничих процесів і циклів з реалізації завдань організації; – регулюються і оптимізуються внутрішньо інформаційні потоки; – створюється комунікаційна основа для розвитку ефективної системи зовнішніх зв’язків. В рамках організації взаємодія між співробітниками здійснюється за допомогою різноманітних засобів системи внутрішніх комунікацій: – усні засоби, наприклад, персональні бесіди, групові бесіди, збори окремих підрозділів, відділів, загальні збори; – письмові засоби, наприклад, корпоративна газета, поширення внутрішньої інформації, дошка оголошень, брошури для співробітників, річні звіти підприємства, річні соціальні звіти; – візуальні та аудіовізуальні засоби; – соціальні засоби, наприклад, подарунки до персональних подій, фінансування виробничого кафе, фінансування внутрішніх фітнес-програм, соціальна допомога окремим співробітникам, спонсорство, внутрішня пенсійна каса, знижки при придбанні продукції підприємства; – загальні заходи, наприклад, ювілеї підприємства, дні відкритих дверей для членів сімей співробітників підприємства, спільні різдвяні та інші свята, «кавові тури», пікніки, гриль, виїзди на природу, екскурсії, культурно-розважальні програми, спортивні програми. 7.2 Комунікативна компетентність та її складові Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування[2]. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм. До складових комунікативної компетентності належать[6]: – орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; – спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища; – адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації; – готовність й уміння будувати контакти з людьми; – внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; – знання, уміння і навички конструктивного спілкування – внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Отже, комунікативна компетентність являє собою структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, так і соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння й навички. Цікаву класифікацію складових комунікативної компетентності запропонував М. Аргайл. Автор виокремив наступні компоненти досліджуваного феномену: – соціальну сенситивність (точність міжособистісного сприйняття); – основні навики взаємодії; – навики схвалення і винагороди, які характерні для усіх соціальних ситуацій (тобто уміння надавати позитивний зворотний зв’язок партнерам у спілкуванні); – рівновагу, спокій, гармонію як антитезу соціальної тривожності. Аналіз процесу спілкування (В. Ляудіс, А. Матюшкіна, А. Пономарьова) показав, що існують два типи діяльності і відповідно два типи завдань: творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні). Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок, ролей, що склалися, завжди передбачає продуктивне спілкування. Репродуктивне або стандартизоване спілкування передбачає взаємодію «за стандартом», «за сценарієм». Розрізняють також зовнішнє, поведінкове, оперативно-технічне та індивідуально-значеннєве спілкування. Дослідник А. Добрович у своїх роботах виокремлює конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування. Людина завжди, перебуває в контакті з іншими людьми – реальним партнером, уявним, обраним, нав’язаним тощо. Інваріантними складовими спілкування є такі компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання. Варіативність же пов’язана з характеристиками самих складових – партнерів у спілкуванні, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток умінь адекватної самооцінки, орієнтації людини як у самій собі – власному психологічному потенціалі, так і партнерові, ситуації, завданнях. Головною якісною характеристикою ефективного спілкування є спрямованість – орієнтація особистості, насамперед, на позитивні якості в іншій людині, що сприяє розкриттю особистісного потенціалу учасника, з яким ми спілкуємося. Акцент, зокрема, ставиться на пізнавальних процесах у структурі комунікативної компетентності. Це, перш за все, мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, які спонукають до них. Чинником успішного спілкування також є соціально-психологічна перцепція, що включає ідентифікацію, емпатію, соціальну рефлексію. Таким чином, можна сказати, що комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну (афективну) сферу. До складових комунікативної компетентності належать і вміння усвідомлювати та долати комунікативні бар’єри, які можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування внаслідок різних поглядів, бачень (соціальних, політичних, релігійних, фахових). Бар’єри у комунікації можуть мати і психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості, тих, хто спілкується, їхні сформовані відносини: від дружби до ворожості у стосунках один до одного. Невербальна комунікація включає три знакові системи: оптико-кінетичну (жести, міміка, пантоміміка), аудіо-кінетичну (система вокалізації – якість голосу, діапазон, тональність) й екстралінгвістичну (включення в промову, пауз, інших вкраплень, темп; організація простору і часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статики і динаміки погляду, його уникання тощо). Зрозуміло, що комунікативна компетентність передбачає також уміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Тут виникає серйозна проблема: якщо у вербальній комунікації за кожним словом стоїть більшменш визначений зміст, то у невербальній системі комунікацій не тільки важко поставити зміст у відповідність до знака, але й взагалі визначити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі. Оскільки комунікація розглядається як смисловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії, спілкування, обмін інформацією в різноманітних процесах спілкування, то логічним є припущення, що процес комунікації передбачає й певну маніпуляцію мовними засобами задля ефективної передачі інформації. Таким чином, комунікативна компетентність – це система внутрішніх (позицій спілкування, ролей, стереотипів, установок, знань, умінь, навичок) і зовнішніх ресурсів ефективної взаємодії (співпраця, переговори, розвиток позитивного ставлення до рідної мови, міжкультурної комунікації, культурна обізнаність та ін.), що забезпечують здатність встановлення та підтримки необхідних контактів з іншими людьми, а також певну сукупність знань, умінь і навичок, які сприяють ефективному Спілкуванню та розвитку людини загалом. Отже, для ефективної тренінгової діяльності необхідна розвинена комунікативна компетентність, що пов’язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей особистості.