

### **Василина ШВЕЦЬ**

слухачка магістратури спеціальності  
«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту  
та публічного управління Дудкіна О.П.)

### **ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ МІСІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ**

В організаційному контексті поняття «комунікація» розглядається як процес (комунікація – це спілкування людей: обмін ідеями, думками, намірами, почуттями, інформацією) і як об'єкт (сукупність технічних засобів, що забезпечують процеси передачі інформації). Добре налагоджені комунікації сприяють забезпеченню організаційної ефективності. Якщо організація ефективна у сфері комунікації, вона ефективна і у всіх інших видах діяльності. Комунікації повинні бути такі, щоб керівництво компанії, фірми мало об'єктивну інформацію в потрібний час і в зручній формі для прийняття рішень. Тобто, в кінцевому рахунку, найважливішим є комунікаційний процес.

Комунікації в організаційному контексті включають взаємодію між людьми. Внутрішні комунікації відіграють особливу роль в груповій динаміці. Без комунікацій немає спілкування, обміну інформацією, а без цього не може бути і групи. Таким чином, комунікації виступають як визначальна умова для формування групи та її життєдіяльності.

Комунікації в організації дозволяють функціонувати їй як системі. Встановлення ролі, місця та призначення елементів в системі забезпечується: через зв'язки безпосередньої взаємодії – з ким і як взаємодіють; яка дія є сильнішою, пріоритетною; через відносини підрядності – визначення місця в структурній ієрархії; через визначення важливості, впливовості, орієнтованості при зіставленні параметрів різних елементів системи та встановленні відповідних пропорцій.

Можна сказати, що комунікація може бути розглянута з точки зору її функціональної масштабності. Основою типології є соціально обумовлена масштабність спілкування. За цією ознакою розрізняють масову комунікацію, міжособистісну і ділову. [1]

Міжособистісна комунікація розуміється як процес одночасного мовного взаємодії комунікантів та їх впливу один на одного. Для міжособистісної комунікації характерний ряд особливостей, які складають її специфіку як типу комунікації.

Якщо представити всі типи комунікації у вигляді піраміди, то

масова комунікація є її вершиною, де перехрещуються і інтегруються інтереси та очікування всіх індивідуумів - членів різних соціальних структур.

Культура ділової комунікації сприяє встановленню і розвитку відносин співробітництва і партнерства між колегами, керівниками і підлеглими, партнерами і конкурентами, багато в чому визначаючи їх (відносин) ефективність: чи будуть ці відносини успішно реалізовуватися в інтересах партнерів або ж стануть малозмістовними, неефективними, а то й зовсім припиняться, якщо партнери не знайдуть взаєморозуміння.

Добре налагоджена система внутрішніх комунікацій є важливою частиною будь-якої організаційної структури, проте слід також відзначити, що правильно вибудована система внутрішніх комунікацій є запорукою всієї комунікаційної діяльності організації в цілому.

Глибока комунікація означає щільний інформаційний обмін, коли у спілкування залучаються практично всі наявні в розпорядженні соціотипу інформаційні ресурси. Виникає тісне переплетення «силових ліній» інформаційних полів, що свідчить про високу довірливості контакту.

Поверхнева комунікація відбувається при неповному залученні в обмін готівкових інформаційних ресурсів. Щільність інформаційного потоку виявляється набагато менше в порівнянні з першим випадком. Ступінь довіри також невелика.

Управляє в організації той, хто володіє інформацією. Потоки інформації в організації, як нервові імпульси по нервових шляхах організму, як кров по його кровоносних судинах, циркулюють в його «тілі», маючи підрозділи і роботу посадових осіб, пов'язуючи їх воєдино.

У процесі комунікації виникає безліч перешкод, які називаються бар'єрами. Комунікаційні бар'єри обумовлені: труднощами сприйняття; семантичними бар'єрами; невербальними бар'єрами; поганим зворотнім зв'язком.

Основні функції комунікації в діяльності організації: інформативна - передача істинних або помилкових відомостей; інтерактивна (спонукальна) - організація взаємодії між людьми, (розподіл функцій, вплив на настрої, поведінку співрозмовника шляхом використання різних форм впливу: навіювання, наказ, прохання); перцептивна функція - сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння; експресивна - збудження або зміна характеру емоційних переживань. [2]

Комунікація є життєво важливою системою організації: якщо якимось чином ліквідувати потоки повідомлень в організації, то вона

припинить своє існування. Комунікація надає ресурси для вироблення і виконання рішень, здійснення зворотного зв'язку і коректування цілей і процедур діяльності організації відповідно до вимог ситуації.

*Література:*

1. Харрісон Ш. Зв'язки з громадськістю: Вступний курс / Пер. з англ. під ред. Г.Є. Алпатова. - СПб.: Видавничий Дім «Нева»; М.: ОЛМА-ПРЕСС Інвест, 2003.

2. Катлін С.М. Сентер А.Х. Паблік рілейшнз. Теорія і практика. - М.: Вільямс, 2001.

**Світлана ШУВАРІВСЬКА**

слухачка магістратури за спеціальністю  
«Державна служба»

(науковий керівник: д.е.н., професор кафедри менеджменту  
та публічного управління Толкованов В.В. )

**ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ  
ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

Створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості – одна з найбільших проблем в органах виконавчої влади. Без інформаційного обміну неможливе повноцінне функціонування його та, відповідно, виконання основних завдань та місії. З цієї причини вивчення проблем організації документального забезпечення комунікацій органів виконавчої влади та напрацювання напрямків її вдосконалення є важливим завданням, яке особливо актуалізується в період трансформації всієї системи виконавчої влади.

Дослідження теоретичних засад комунікацій, перш за все, потребує визначення сутності поняття «комунікація». У вузькому розумінні комунікації можна визначити як способи, за допомогою яких люди вступають у контакти один з одним та в процесі діяльності передають інформацію.

Комунікаційні процеси в органах виконавчої влади характеризуються такими особливостями:

– комунікації в органах виконавчої влади в більшості випадків носять обов'язковий характер і процеси їх здійснення визначаються зовні, нормативними актами або розпорядженнями вищестоящих органів. Це

стосується представлення звітів, аналітичних записок, проведення громадських слухань тощо;

– комунікаційні процеси в органах виконавчої влади виступають складовими елементами процедури надання ними управлінських, громадських, адміністративних послуг;

– відлагоджені комунікаційні процеси з налагодженими зворотніми зв'язками в органах виконавчої влади використовують як засіб формування партнерських зв'язків з громадськими організаціями та державними інституціями, місцевим самоврядуванням іт.д.;

– підвищення ефективності комунікаційних процесів в органах виконавчої влади обмежується низьким рівнем їх технічної оснащеності та інформатизації основних технологічних процесів;

– через налагодження комунікаційних процесів органи виконавчої влади здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу на вирішення суспільних проблем;

– при формуванні комунікаційних процесів в органах виконавчої влади використовуються єдині, нормативно закріплені підходи до стандартизації і уніфікації [2, с. 87].

Основними носіями ділової інформації в інформаційних системах органів виконавчої влади є документи, які відображають кількісні та якісні показники їх діяльності. Це, в свою чергу, передбачає діяльність, яка охоплює процедури створення документів та організацію роботи з ними: організацію документообігу, використання інформаційно-пошукових систем документів, контроль виконання документів і підготовку їх для передачі в архів, тобто діловодство.

Діловодство - це сфера практичної діяльності, що документально забезпечує функціонування кожного державного органу, органу місцевого самоврядування, підприємства, кожної установи та організації незалежно від форми власності [3, с. 23], технічно забезпечуючи при цьому управління (підготовка управлінських рішень, їх оперативне доведення до виконавців, контроль за виконанням рішень та документів), а також створюючи системи документів (управлінських, облікових, банківських тощо). В той же час, діловодний процес повинен забезпечувати дві основні функції:

– документування, тобто фіксацію інформації, складання та оформлення документів;

– організацію роботи з документами, а саме: одержання-відправлення, опрацювання, реєстрацію, контроль за виконанням, облік, зберігання, використання, підготовку до передавання на архівне