

Володимир ГАБРУК

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

Михайло МАТЕЙЧУК

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент,

доцент кафедри менеджменту, публічного

управління та персоналу ЗУНУ

Любов ЗАСТАВНЮК

РОЛЬ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНОЮ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

Успішність сучасної організації значною мірою залежить від ефективності управлінської діяльності, а її невід'ємною складовою є комунікаційні процеси. Ефективна комунікація забезпечує взаєморозуміння між працівниками, координує дії різних структурних підрозділів, сприяє ухваленню обґрунтованих управлінських рішень та підтримує позитивний психологічний клімат в колективі.

Управління без комунікації є неможливим, адже будь-яке управлінське рішення, ініціатива чи стратегія мають бути донесені до виконавців у чіткій, зрозумілій та доступній формі. Крім того, сучасні організації функціонують у динамічному середовищі, що вимагає швидкого реагування на зміни, гнучкої взаємодії між співробітниками, а також відкритого зворотного зв'язку між керівництвом і підлеглими. Розвиток цифрових технологій, зокрема засобів електронної комунікації, створює нові можливості для покращення управлінських процесів. Водночас зростають вимоги до комунікативної культури в організаціях, необхідності уникати інформаційних бар'єрів, конфліктів та непорозумінь. Отже, дослідження ролі ефективної комунікації у сучасному управлінні є актуальним і практично значущим.

Комунікація - це процес передачі інформації між учасниками організаційного середовища з метою досягнення спільних цілей. У системі управління комунікація виконує низку функцій: інформаційну - забезпечує доступ до актуальної інформації; мотиваційну - формує позитивне ставлення працівників до виконання завдань; контрольну - дає змогу оцінювати результати діяльності; інтерактивну - сприяє створенню умов для співпраці та командної роботи.

Менеджер виконує ключову роль у формуванні ефективної комунікаційної системи. Його вміння донести інформацію, слухати, надавати зворотний зв'язок, адаптувати стиль комунікації до ситуації - це важливі навички, які визначають успішність лідерства. Комунікативна компетентність менеджера включає в себе: володіння вербальними та невербальними засобами спілкування; емоційний інтелект; здатність до конфліктології та медіації; критичне мислення та культура ведення діалогу.

Сучасні організації активно впроваджують ІКТ для оптимізації внутрішньої та зовнішньої комунікації. До них належать: електронна пошта, корпоративні месенджери (Slack, Microsoft Teams); системи електронного документообігу; CRM-системи та платформи управління проектами (Trello, Asana, Bitrix24); сервіси відеозв'язку (Zoom, Google Meet). Ці інструменти дозволяють мінімізувати втрати інформації, забезпечити прозорість дій керівництва, пришвидшити ухвалення рішень та налагодити ефективну взаємодію між віддаленими командами. Ефективна комунікація в управлінні охоплює як формальні, так і неформальні канали взаємодії. До формальних належать інструкції, накази, протоколи, службові записки, які забезпечують нормативну базу управлінських рішень. Неформальні комунікації, такі як міжособистісне спілкування в колективі або неофіційне обговорення рішень, відіграють не менш важливу роль - вони формують довіру, сприяють командному духу та допомагають вирішувати конфліктні ситуації (табл. 1).

Види каналів комунікації та їх характеристика

Канал комунікації	Переваги	Недоліки	Приклади використання
Електронна пошта	Швидкість, збереження історії	Ризик непорозуміння через тон	Повідомлення про наради, інструкції
Усна (вербальна) комунікація	Живе спілкування, гнучкість	Складність документування	Наради, телефонні дзвінки
Месенджери та чати	Оперативність, групові обговорення	Високий ризик інформаційного шуму	Slack, Viber, Microsoft Teams
Відеоконференції	Візуальний контакт, дистанційна участь	Технічні труднощі, втома від екранів	Zoom, Google Meet
Офіційні документи	Юридична сила, точність формулювань	Менш гнучкі, займають час	Накази, розпорядження, протоколи

Суттєвий вплив на якість комунікацій має також організаційна культура. В організаціях із відкритою організаційною культурою, де заохочується вільне висловлення думок та обмін ідеями, рівень ефективності комунікації є значно вищим. Такі умови створюють сприятливе середовище для реалізації креативного потенціалу працівників та підвищують адаптивність організації до змін.

Комунікація є стратегічно важливою складовою управління організацією. Вона забезпечує інтеграцію зусиль працівників, створює умови для ефективного управління ресурсами та зміцнює корпоративну культуру. Менеджерам необхідно постійно вдосконалювати свої комунікативні навички, впроваджувати сучасні ІКТ та формувати комунікаційно зріле середовище, що сприяє розвитку організації та досягненню її цілей.

Список використаних джерел:

1. Гудзь П. В. *Організаційна комунікація в менеджменті*. Київ: КНЕУ, 2021. 192 с.
2. Мельник Т. О. *Інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємством*. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 168 с.
3. Шевченко Л. М. *Комунікаційні процеси в системі менеджменту*. Харків: ХНЕУ, 2023. 154 с.