

УДК 65.012.3:316.77

ВАЖЛИВІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ ТА СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ УСПІШНОГО КЕРІВНИЦТВА

Глущенко Д.Є., гр.М-02/1

Опанасюк Ю.А., к.е.н., доцент

Сумський державний університет, м.Суми

У сучасному світі, де бізнес-середовище постійно змінюється та вимагає гнучкості та інноваційності, ефективна комунікація відіграє ключову роль у досягненні успіху керівництва. Стаття висвітлює основні моменти управління комунікаціями на підприємстві. Стаття також розглядає різні види комунікації, підкреслюючи їх важливість у контексті лідерства. Висновки дослідження підтверджують, що ефективна комунікація є невід'ємною складовою успішного керівництва, оскільки визначає спосіб взаємодії між керівником і його командою, сприяючи досягненню спільних цілей та підвищенню ефективності роботи організації.

Комунікація та спілкування є ключовими елементами успішного керівництва в сучасному бізнес-середовищі. У цій статті розглянуто важливість комунікації та спілкування для успішного керівництва та проведено аналіз, як ці навички сприяють розвитку позитивних відносин, досягненню результатів та побудові ефективних команд.

У сучасному світі, де бізнес-середовище постійно змінюється та вимагає гнучкості та інноваційності, успіх керівництва стає неможливим без високого рівня комунікації та спілкування. Ці ключові навички стають вирішальними факторами для створення сприятливого робочого середовища, підтримки мотивації співробітників, досягнення стратегічних цілей та збудування ефективних команд. Відмінне керівництво вимагає вміння ефективно спілкуватися з підлеглими, колегами та стейкхолдерами, розуміти їх потреби та мотивацію, а також передавати ідеї та визначати стратегічні цілі.

У першу чергу, ефективна комунікація дозволяє керівникам зрозуміти потреби та мотивацію своїх співробітників. Коли співробітники відчують, що їхні голоси почуваються та їхні потреби враховуються, вони стають більш залученими та мотивованими.

Крім того, комунікація є мостом до будування довіри та відкритості. Коли керівники встановлюють відносини, засновані на довірі, вони створюють сприятливе робоче середовище, в якому співробітники відчують себе комфортно та вільно висловлюють свої ідеї та думки.

Комунікація є також ефективним інструментом для визначення стратегічних цілей та передачі візії організації.. Коли співробітники розуміють візію та стратегічні цілі організації, вони стають більш зосередженими та мотивованими для досягнення цих цілей.

Ефективна комунікація також сприяє вирішенню конфліктів та проблем. Коли керівники підтримують відкритий потік комунікації, вони забезпечують раннє виявлення конфліктів та проблем, що дозволяє їх вчасно вирішувати.

Ефективна комунікація є важливою складовою успішного лідерства, оскільки вона визначає спосіб взаємодії між керівником і його командою. Розглянемо це більш детально:

- чітке формулювання цілей, завдань та очікувань: відіграє ключову роль у побудові успішного керівництва та досягненні стратегічних цілей організації; коли керівник чітко визначає мету і завдання компанії і передає їх своїй команді, це створює внутрішню орієнтацію на досягнення спільних цілей та сприяє формуванню єдиної спрямованості; в першу чергу, чітке формулювання цілей дає зрозуміти співробітникам, що очікується від них; якщо мети організації висвітлені ясно та конкретно, це допомагає уникнути розбіжностей в уявленнях щодо того, що вважається успішним результатом; кожен член команди може зосередитися на конкретних завданнях та зробити свій внесок до досягнення

загальних цілей; крім того, чітке формулювання цілей допомагає визначити пріоритети та ресурси, необхідні для досягнення успіху; коли керівник чітко визначає завдання та встановлює пріоритети, це дозволяє команді краще розподілити свій час, енергію та ресурси на найважливіші завдання; за допомогою чітких цілей комунікація стає інструментом для узгодження спільних цілей та визначення шляхів досягнення успіху; коли керівник і команда відчувають, що всі працюють над досягненням спільної мети, це зміцнює взаємодію та стимулює досягнення кращих результатів;

- активне слухання та зворотний зв'язок: активне слухання та зворотний зв'язок відіграють вирішальну роль у створенні атмосфери взаєморозуміння, довіри та поваги в колективі; коли керівник виявляє зацікавленість у думках, ініціативах та скаргах своїх співробітників і проявляє бажання слухати їхні погляди, це відображається на загальному кліматі в колективі та сприяє підвищенню рівня задоволеності працівників; слухання співробітників є ключовим елементом ефективного керівництва, оскільки це дає змогу керівнику зрозуміти реальні потреби, турботи та перспективи кожного члена команди; крім того, активне слухання допомагає керівнику краще оцінити становище речей в організації, виявити проблеми та виявити можливості для подальшого розвитку; зворотний зв'язок є також важливим елементом, оскільки він дає співробітникам можливість висловлювати свої думки, відчуття та пропозиції, а керівнику - можливість відповісти на них адекватним чином; це сприяє створенню відкритої та прозорої комунікаційної культури в організації, де кожен член команди відчуває себе почутим та важливим;

- відкритий діалог: відкритий діалог - це ключовий елемент спілкування, який стимулює обмін ідеями, сприяє генерації інновацій та сприймається як крок до прийняття кращих рішень в колективі; коли керівник проявляє відкритість до обговорення різних поглядів та думок, це створює атмосферу взаємоповаги і довіри в команді, де кожен

член відчуває себе важливим і здатним внести свій внесок; відкритий діалог стимулює обмін ідеями серед співробітників, що дозволяє виносити на розгляд різноманітні погляди та підходи до вирішення проблем; крім того, відкритість до діалогу сприяє розвитку творчого мислення в команді, оскільки кожен член відчуває свободу висловлювати свої ідеї та розвивати їх разом з іншими; важливим аспектом відкритого діалогу є здатність керівника до прийняття різних поглядів та готовність до конструктивної критики; коли керівник виявляє зацікавленість у думках та пропозиціях інших, він створює атмосферу взаєморозуміння і підтримки, що сприяє зміцненню команди та збільшенню її продуктивності;

- різноманітні канали комунікації: застосування усного та письмового спілкування, мови тіла та невербальних сигналів, а також використання сучасних технологій, таких як електронна пошта, месенджери та відеоконференції, дозволяє керівникам ефективно комунікувати зі своєю командою на різних рівнях; усне та письмове спілкування є традиційними формами комунікації, які використовуються для передачі інструкцій, надання звітності, вираження думок та думок; усне спілкування може бути особистим, коли керівник звертається безпосередньо до своєї команди, або проведенням нарад, зборів тощо; письмове спілкування включає електронну пошту, звіти, меморандуми та інші письмові документи, які можуть бути розіслані по електронній пошті або розміщені на внутрішньому порталі організації; мова тіла та невербальні сигнали також відіграють важливу роль у комунікації; жести, погляди, постава та інші невербальні засоби можуть підкреслювати або доповнювати словесний контент, роблячи комунікацію більш ефективною та зрозумілою; застосування сучасних технологій, таких як електронна пошта, месенджери та відеоконференції, дозволяє керівникам ефективно комунікувати з командою навіть на великій відстані;

- навички спілкування для керівників: керівники повинні володіти навичками емпатії та розуміння емоцій своїх

співробітників, вмінням мотивувати та надихати команду, а також вмінням вирішувати конфлікти та налагоджувати співпрацю; керівники повинні бути здатні відчувати та розуміти емоції своїх співробітників; емпатія допомагає збудувати довіру та створювати сприятливу атмосферу для співпраці; розуміння емоцій дозволяє адаптувати підхід до кожного працівника, враховуючи їхні особисті переживання та потреби; керівники повинні мати здатність мотивувати свою команду до досягнення високих результатів; це включає вміння виявляти і підтримувати інтереси та амбіції співробітників, надихати їх на нові досягнення та допомагати розвивати їх потенціал; керівники повинні бути вмілими у вирішенні конфліктів в колективі; це включає вміння слухати обидві сторони, знаходити компроміси та шукати конструктивні рішення;

- вплив на результати: ефективна комунікація призводить до підвищення продуктивності та працездатності співробітників, зниження рівня помилок та ризиків, покращення іміджу та репутації організації, зміцнення лояльності та прихильності співробітників та створення сприятливого мікроклімату в колективі; якщо співробітники чітко розуміють свої завдання і цілі, вони мають більше впевненості у своїх діях; ефективна комунікація дозволяє уникати непорозумінь, уточнювати очікування та забезпечує гармонійну взаємодію в команді, що призводить до підвищення продуктивності та ефективності роботи: побудова ефективної команди є ще одним важливим аспектом успішного керівництва, який залежить від комунікації та спілкування. Коли керівники надають можливості для відкритого та ефективного спілкування в команді, вони стимулюють злагоженість та згуртованість; взаємне розуміння та доброзичливі стосунки створюють основу для успішного співробітництва та досягнення кращих результатів; чітка комунікація дозволяє уникати недорозумінь і помилок у виконанні завдань; інформація, що передається чітко і зрозуміло, сприяє усуненню неправильного розуміння і

допомагає уникнути можливих ризиків та проблем у роботі; ефективна комунікація з зовнішніми стейкхолдерами, клієнтами та партнерами сприяє позитивному сприйняттю компанії; чітке спілкування створює враження про професіоналізм та дбайливість, що підвищує імідж організації; якщо співробітники відчувають, що їхні думки та потреби враховуються, вони стають більш залученими до компанії; ефективна комунікація сприяє підвищенню лояльності та прихильності персоналу, що в свою чергу збільшує рівень задоволеності роботою і знижує текучість кадрів.

Отже, можна зробити висновки, що важливість комунікації та спілкування для успішного керівництва не може бути недооцінена. Ефективна комунікація забезпечує розуміння потреб та мотивації співробітників, будує довіру та відкритість, передає стратегічні цілі та візію організації, вирішує конфлікти та проблеми, а також створює ефективну команду. Розвиток цих навичок комунікації стає пріоритетом для керівників, які прагнуть досягти успіху в сучасному бізнес-середовищі.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Гнатюк Т. А. Ефективна комунікація як інструмент успішного управління бізнесом : кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю „053 — психологія“ / Т. А. Гнатюк. — Тернопіль: ТНТУ, 2022. — 92 с.
2. buhgalter.com.ua. Спілкування з підлеглими: як побудувати успішну комунікацію. *Бухгалтер.com.ua*. URL: <https://buhgalter.com.ua/articles/kadrova-sprava/spilkuvannya-z-pidleglimi-yak-pobuduvati-uspishnu-komunikatsiyu/> (дата звернення: 12.03.2024).
3. Dzhogola A. Кризова комунікація: практичні поради для успішного спілкування з колегами. *CASES*. URL: <https://cases.media/en/article/krizova-komunikaciya-praktichni-poradi-dlya-uspishnogo-spilkuvannya-z-kolegami> (дата звернення: 15.03.2024).
4. УПРАВЛІНСЬКЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВНА КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА В УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИНАХ | Н П Римар | Державне управління: удосконалення та розвиток №4 2012. *Журнал Державне управління: удосконалення та розвиток - наукове фахове видання з питань державного управління.*

URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=410> (дата звернення: 16.03.2024).

5. Етика та психологія ділових відносин. *web.posibnyky.vntu.edu.ua*.

URL: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p6.html (дата звернення: 17.03.2024).