

Міжособистісна комунікація в державному управлінні

У статті досліджено основні базові елементи інформації, розглянуто міжособистісні комунікативні зв'язки ефективності управління персоналом, описано види комунікацій в управлінні, охарактеризовано роль та значення ефективності використання міжособистісної комунікації в органах державного управління.

In the article the main basic elements of information considered interpersonal communication links in the effectiveness of management personnel described types of communication in management, describes the role and importance of interpersonal communication efficiency in public administration.

Міжособистісна комунікація – є видом спілкування двох і більше суб'єктів контактування. Є природною та невід'ємною частиною процесу управління. Комунікація у суспільстві – це не лише обмін інформацією, її змістом, а й різні форми зв'язків між людьми, засновані на будь яких стосунках, які спрямовані на досягнення цілей в суспільстві за для реалізації ефективної роботи. Це особлива форма впливу на співробітників установа та суб'єктів зовнішнього середовища. І, якщо вони реалізовані на високому професійному рівні, то їх ефективність у системі управління установа визначатиме якість управління установа та прийняття управлінських рішень. Зарубіжні та вітчизняні керівники досить багато приділяють уваги до вивчення міжособистісної взаємодії в управлінні та ефективному розвитку цих стосунків тому, що це дозволяє чітко та правильно організувати роботу установи.

Комунікативні процеси у державному управлінні є одним з актуальних наукових проблем, тому що в сучасних умовах комунікація є невід'ємною складовою будь-яких форм суспільних стосунків, зокрема у встановленні партнерської взаємодії між органами влади та громадськістю.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням міжособистісних стосунків та психології міжособистісного спілкування в управлінні присвячено праці дослідників: В. Бебика, О. Берегової, М. Головатого, Н. Дніпренко, Н. Драгомирецької, В. Дрешпака, А. Єрмоленка та ін.. Г. Почепцов, Т. Притиченко, Є. Ромата, В. Рубцова, І. Слісаренка, С. Серьогіна, М. Томенка, Є. Тихомирової Ю. Шемшученка та ін.

Мета статті полягає у визначенні головних завдань міжособистісної комунікації в державному управлінні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Комунікація в державному управлінні та й не лише в державному, але і в житті суспільства відіграє дуже важливу роль, тому що без комунікації не існувало б суспільства як такого. Найважливішим елементом в стосунках державних органів влади та громадськості це налагодження комунікації між ними, для ефективної співпраці.

Для успіху в управлінні особливо важлива міжособистісна комунікація, яка здійснюється шляхом передачі ідей, фактів, думок, натяків, відчуттів, або сприйнять, почуттів і відносин від однієї особи іншому в усній або який-небудь іншій формі (письмово, жестом, інтонацією і т. п.). По-перше, рішення багатьох управлінських завдань будується на взаємодії людей (начальника з підлеглими, підпорядкованих один з одним і т. д.) в рамках конкретних подій. По-друге, міжособистісна комунікація, можливо, є кращим способом

обговорення і вирішення питань, що характеризуються невизначеністю і двозначністю. Існує поняття «багатство інформації», або ступеня, з якою вона може змінити розуміння проблеми в рамках певного періоду часу. При цьому дані, що становлять інформацію, є продуктом комунікації. «Багатство інформації» визначається не тільки змістом даних, а й засобами передачі цієї інформації.[4]

У процесі обміну інформацією можна виділити наступні базові елементи:

1. Відправник – особа, що генерує ідеї, збирає інформацію і передає її. Він проектує і кодує інформацію, призначену для передачі її іншій особі (одержувачу).
2. Повідомлення – це власне інформація, закодована за допомогою символів.
3. Канал – засіб передачі інформації. Комунікаційні канали створюються в процесі особистих контактів, обміну документами, використання електронних засобів зв'язку (комп'ютерів тощо) і пов'язують окремі елементи управлінської структури (відділи, цехи тощо). Як канали використовуються і саме середовище (повітря, вода і світло), і різні технічні пристрої і пристосування (лінії, хвилі і т. д.).
4. Одержувач – особа, якій призначена інформація і яка інтерпретує її. Він фіксує отримання інформації по каналах комунікації та розкодує це послання у зрозумілій і прийнятній для нього формі.

«Міжособистісні комунікативні зв'язки у ефективності управління персоналом» досягають **таких завдань:[3]**

- Комунікація у сучасній організації пронизує всі системи управління людські ресурси;
- Комунікації відводиться особлива роль в забезпеченні ефективного функціонування всіх організаційних процесів;
- Комунікаційний процес припускає наявність відправника інформації, одержувача інформації та процесу обміну;
- Від вміння досягати порозуміння у спілкуванні, грамотно, культурно працювати з інформацією, залежить великою мірою ефективність управління людські ресурси;
- Основний формою спілкування у створенні, попри появу альтернативних електронних коштів, залишається спілкування;
- Для ефективного спілкування під час особистих контактів потрібно вміння налаштується на «позитивну хвилю»;
- У комунікації переплітаються два види спілкування, дві форми передачі: вербальне (мовленнєвий) і невербальне. Натомість, вербальна комунікація підрозділяється на усну (конференції, наради, презентації, групове обговорення, неформальні розмови) і письмову (листи, меморандуми, звіти, правил і процедури, накази, e-mail);
- Невербальна комунікація здійснюється за особистому контакті завжди. Ці цифри, як відомо, можуть супроводжувати мова, а може вживатися окремо від вербальних коштів;
- Під індивідуальними чинниками розуміється усе те, що пов'язані з співробітниками організації, їх здатністю і мотивацією брати участь у інформаційном обміні. Існує обмежена кількість проблем (комунікаційних бар'єрів), знижують ефективність комунікації лише на рівні окремого співробітника;
- Комунікативна стратегія – це частина комунікативної поведінки чи комунікативної взаємодії, у якій серія різних вербальних і невербальних коштів використовується задля досягнення певної комунікативної мети.

У теорії і практиці державного управління поняття «управління» і «комунікація» пов'язується з поняттям «інформація». «Як організація, чи будь-яка сфера людської діяльності, не можуть існувати без комунікації, комунікація не існує без інформації. Якщо комунікація розглядається як процес, то інформація – це те, що передається в ході цього процесу [5]». Тому зміст комунікативної діяльності не можна осягнути без визначення поняття «інформація».

З позицій державного управління найбільш прийнятним є розгляд інформації як засобу організації управління соціальними системами. Інформація в управлінні соціальними системами – це відповідним чином документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі, і які використовуються в управлінській діяльності (управлінському процесі, управлінських відносинах) [1].

Зазначимо наступні аспекти сутності поняття «інформація» і її ролі у сфері державного управління:[2]

- властивість інформації полягає у її здатності втілюватися в різні сигнали (або знаки) та відтворюватися з них;
- інформація виникає в результаті діяльності суб'єкта;
- інформація – невід'ємний елемент процесу управління;
- інформація повинна бути належним чином організована, щоб бути максимально корисною для виконання своєї ролі;
- інформація як ресурс існуватиме за умови виникнення потреби в ній;
- інформація забезпечує переведення системи в новий стан, який забезпечує її рух до визначеної мети.

До інформаційних потоків місцевих органів влади відносять таку інформацію: розпорядчо-директивну, офіційну, суспільну, вихідну управлінську [6].

Термін «комунікація» у державному управлінні визначається як рух інформації; інструмент діалогу між учасниками управлінського процесу; складова процесу взаємодії влади і громадянського суспільства.

Підвищенню ефективності державно–управлінської діяльності, за умови їх умілого використання, сприяють різноманітні форми комунікативного впливу, які використовуються у практиці державного управління, а саме:

- інформування – передача інформації (законодавчих актів, наказів, директив, настанов, розпоряджень, доручень тощо). Для того, щоб бути зрозумілою і, найголовніше, дійти до адресата, вона повинна відповідати конкретним правилам: бути чіткою, лаконічною, змістовною, доступною, зрозумілою; за формою подання – коректною і тактовною;
- пояснення – широке і всебічне тлумачення інформації з наведенням конкретних даних, роз'яснення з метою полегшення сприйняття інформації. У практиці управлінської діяльності використовують такі різновиди пояснення, як коментар, тлумачення, переказування і спрощення;
- переконання – вплив на свідомість, почуття, волю людей з метою формування в них свідомої участі у виконанні поставлених завдань. Основними психологічними засобами переконання є статус і авторитет того, хто переконує;

- поради і пропозиції – рекомендації щодо змісту й технології виконання поставлених завдань. Вони більш дієві тоді, коли надходять від людей компетентних.

Інформація про діяльність органів державної влади має також відповідати психологічним вимогам здійснення процесу масової комунікації: бути актуальною й оперативною; відзначатися достовірністю (на її основі громадяни, зацікавлені організації й установи можуть приймати ефективні рішення); бути достатньою (повною, всебічною, глибокою); за формою подачі відзначатися простотою, чіткістю; бути доступною для отримання, спрощеною щодо каналів передачі (безпосередньо від відправника).

Для реалізації ефективної комунікативної взаємодії різних гілок влади необхідні реальні умови і готовність до вільного обміну думками всіх суб'єктів державно – управлінського процесу; визнання закономірним і законним існування різних підходів, поглядів на проблеми, які є предметом обговорення, зокрема альтернативних, та толерантне ставлення до різних позицій та думок; наявність практики вільного вираження, поширення та захисту думок та поглядів; заохочення змагальності думок, пошук найбільш оптимальних і ефективних рішень; розвинена інформаційна інфраструктура органів державної влади (структури системно-інформаційного забезпечення банків даних і комунікацій, необхідних для їх діяльності); культура політичного діалогу.

Висновки. Отже, міжособистісна комунікація в управлінні є дуже необхідною і відіграє важливу роль в організації процесу роботи. Особливо важливим є це для керівника організації, тим що він має налаштувати тісний зв'язок між своїми підлеглими для того щоб їхня робота була ефективною. Розуміння процесу міжособистісного обміну інформацією та методів удосконалення вміння спілкуватися має сприяти підвищенню ефективності управлінської діяльності. Комунікація – основа державного управління і важливий чинник демократизації суспільного життя.

Список використаних джерел та літератури

1. Виконавча влада в Україні [Текст] / за заг. ред. Н.Р. Нижник. – К.: «Вид-во УАДУ», 2002. – 128 с.
2. Десслер, Р. Управління персоналом [Текст] / Р. Десслер. – М.: БИНОМ, 2002. – 432 с.
3. Дикань, Н.В. Менеджмент [Текст] / Н.В. Дикань, І.І. Борисенко. – К.: «Знання», 2008. – 389 с.
4. Казарінова Н.В. Міжособистісне спілкування [Текст] / Н.В. Казарінова. – К.: Професіонал, 2001. – 356 с.
5. Зверинцев, А.Б. Коммуникационный менеджмент рабочая книга менеджера PR [Текст] / А. Б. Зверинцев. – 2-е изд., испр. – СПб.: Союз, 1997. – 288 с.
6. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади [Текст] / В. М. Дрешпак, Т. М. Брус, О. В. Тинкован та ін. / За заг. ред. В. М. Дрешпака. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2007. – 160 с.