

відходами в регіонах України, в тому числі, Тернопільського регіону, інструменти економічного стимулювання застосовуються недостатньо, оскільки вони не підкріплені нормативно-правовими актами прямої дії. У той же час, аналіз зарубіжного досвіду свідчить про дієвість способів заохочення роздільного збирання ТПВ. Будь-який механізм ефективно працює тільки за умови, коли є повне взаєморозуміння і зацікавленість всіх сторін. Для цього у зарубіжних країнах використовуються такі інструменти: амортизаційна політика; пільгове оподаткування і кредитування тощо.

Актуальним на сьогодні є питання реалізації проектів по створенню сміттесортувальних комплексів у населених пунктах (метод сортування відходів). Однак, зважаючи на високу екологічну, соціальну та економічну значимість подібних проектів місцеві органи влади мають надавати інституційну, організаційну та інформаційну підтримку.

Використані джерела

1. Лазор О. Д. Теоретико-методологічна основа інституту публічної самоврядної влади. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dtr_du/2010_2/files/DU210_32.pdf
2. Трошинський В. Соціальний розвиток : опорний конспект навчальної дисципліни. В.Трошинський, О.Петроє, І.Горєєс. К. : НАДУ, 2008. 192 с.
3. Петроє О. Інституціональний підхід як методологічна основа дослідження та аналізу соціальних систем у державному управлінні. URL: [irbis-nbu.gov.ua > cgi-bin > irbis_nbu > cgibis_64 > znpnadu_20..](http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgibis_64?znpnadu_20..)
4. Регіональна доповідь про стан навколишнього природного середовища у 2018 році. URL: http://ecoternopil.gov.ua/images/Standovkillya/reg_dopovid_2018.pdf

Жанна КРИСЬКО

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу THEU

РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

У сучасному світі основу успішного функціонування організацій складають: знання, своєчасне позбавлення від комунікативних бар'єрів в колективі, розвиток культури ділового спілкування та комунікаційного процесу в цілому. Як відомо, одним з головних ресурсів в системі управління виступає безпосередньо інформація. Тому, нині життєдіяльність організації залежить від ефективності комунікаційних взаємодій [1].

Комунікація розглядається як процес, під час якого відправник повідомлення передає свої думки та знання одержувачу, зробивши інформацію зрозумілою і корисною для нього. Однак, це не завжди спрацьовує, оскільки комунікаційному процесу перешкоджає чимало факторів (бар'єрів).

Розрізняють певні бар'єри комунікації (рис. 1):

- особисті переконання (одержувач часто слухає вибірково, відбираючи із інформації, яку він отримує лише ту, що підтверджує його переконанням);
- прояв оборонної поведінки;
- відсутність довіри (суттєва перешкода, коли відправник сприймається як ненадійна особа, якій не вистачає знань та авторитету, передає суперечливу інформацію);
- емоції (гнів, ненависть, ревності, радість);

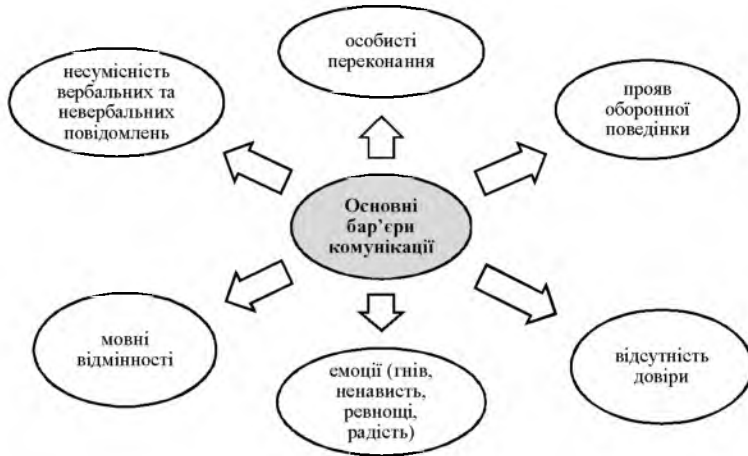


Рис. 1. Основні бар'єри комунікації

Примітка. Побудовано автором.

– мовні відмінності (наприклад, використання жаргону, незрозумілі для одержувача слова);

- несумісність вербальних та невербальних повідомлень.

Зауважимо, що неправильне спілкування між менеджером і персоналом в організації часто є результатом:

- побоювання, що вплив і влада будуть втрачені через обмін інформацією;
- приховування непопулярних рішень та намірів від персоналу;
- відсутність чіткого бачення та стратегії розвитку організації;
- побоювання потенційних скарг з боку персоналу;
- зарозумілість менеджера, зневага до компетенцій та інформаційних потреб працівників;

- неефективне управління;
- фрустрація управління.

У сучасних організаціях працівники все частіше відчувають потребу бути

рівними та обізнаними в аспекті інформаційного поля підприємства. Люди потребують наявності відчуття партнерства з керівництвом, а не підлеглості, яка обмежується слуханням та дотриманням наведених інструкцій. Коли працівники відчують брак інформації створюється інформаційна порожнеча, яка одразу заповнюється здогадами, підозрами і звичайно, плітками. Відсутність зворотного зв'язку – це насправді дуже показове повідомлення, яке свідчить про відсутність впевненості, щодо розуміння людьми, яким ця інформація передається.

Дотримання принципів ефективної комунікації є дуже важливим у щоденній роботі усіх працівників. Нині організації працюють у дуже нестабільному економічному середовищі, а посилення змін ззовні – сприяє змінам всередині. Тому ефективно вибудована система комунікацій є одним із факторів, що допомагають їм вижити. Хороша комунікація означає, що члени організації ефективніше реагують на нові можливості та уникають нових загроз.

Успіх організації, насамперед, залежить від її людських ресурсів, а раціональне управління комунікаціями організації стає важливим елементом діяльності сучасних менеджерів. Керівництву потрібно приділяти більше уваги формуванню належних комунікаційних стандартів, відповідно до правил поведінки в бізнес-співтоваристві. Це дозволить підвищити ефективність наявних каналів комунікації та отримання нових переваг, зокрема:

- допомагає сформуванню позитивне перше враження;
- формує позитивний імідж організації;
- виступає фундаментом корпоративної культури;
- допомагає встановлювати відносини із зарубіжними партнерами, враховуючи їх менталітет;
- допомагає вийти із скрутного становища;
- сприяє взаєморозумінню людей у процесі комунікації.

Використані джерела

1. Крисько Ж. Л., Скишляк О. А. Важливість неформальних комунікацій в управлінні бізнесом. *Інфраструктура ринку. Електронний науково-практичний журнал*. Випуск 32. 2019. С.131-136. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/21.pdf. (дата звернення: 15.03.2020).