

УДК 658.5

Юрик Т. – ст. гр. БМ-31

*Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **МЕТОДИ ПОКРАЩЕННЯ ПЕРЕДАЧІ ІНФОРМАЦІЇ ПРИ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ**

Науковий керівник: к.е.н., доц. Сороківська О.А.

Головною умовою ефективності ділової комунікації є правильна організація її проведення і досягнення при цьому атмосфери взаєморозуміння та співробітництва. В житті більшості людей процеси комунікації займають значну частину їх часу, але далеко не всі в достатній мірі володіють відповідними навиками обміну інформацією. Вміти продуктивно і безконфліктно спілкуватися – це не тільки важлива професійна риса будь-якого керівника, але й необхідний елемент культури людини.

Для покращення передачі інформації менеджери повинні поставити перед собою два завдання. По-перше, вони повинні покращити своє повідомлення-інформацію, яке вони хочуть передати, і по-друге, вони повинні покращити своє особисте розуміння того, що інші хочуть їм повідомити. Іншими словами, менеджерам необхідно прагнути не тільки бути зрозумілими, але й розуміти інших.

Для того, щоб ці правила були реалізовані на практиці в процесі ділового мовлення менеджери повинні використовувати комунікативну техніку спілкування, в основі якої покладені певні методи підвищення своїх здібностей по передачі інформації. До таких методів належить: нагадування, регулювання потоку інформації, використання зворотного зв'язку, спроба уявити себе на місці іншого, спрощення мови, ефективне вислуховування і використання чуток.

Нагадування – це спроба визначити, чи дійсно отримувач правильно декодував інформацію. Регулювання потоку інформації забезпечує оптимальний потік інформації, необхідний менеджеру. При цьому якість і кількість інформації контролюється, а неважлива інформація виключається. Використання зворотного зв'язку є важливим елементом для ефективної двохсторонньої передачі інформації. Цей зв'язок дозволяє визначити рівень сприйняття повідомлення та відповідну реакцію отримувача. Разом з цим зворотній зв'язок може стати більш ефективним, якщо він має чітко визначений характер, є цінним, корисним і своєчасним.

Спроба уявити себе на місці іншого – це здатність уявити себе в ролі іншої особи і прийняти її точку зору. Вміння це робити є важливим для прогнозування того, як будуть декодуватися отримувачем повідомлення, а також допоможе усунути багато перешкод для ефективної передачі інформації. Спрощення мови означає, що мова повинна бути простою і доступною для розуміння.

Ефективне слухання повинно включати в себе терплячість, стримування власних емоцій, сприйняття заперечень і критики. Використання чуток є ефективним неформальним каналом передачі інформації, через який дана інформація проходить швидше, ніж через формальні канали.

Передача інформації – це багатогранний і складний процес, оволодіння яким на рівні особистості і організації дає змогу менеджеру ефективно здійснювати керівництво. Інформаційний процес охоплює різні частини діяльності організації і має великий вплив на ефективність управління. Інформаційний процес – це обмін інформацією, і основна мета його – забезпечення розуміння інформації, яка є предметом обміну. Ефективний обмін інформацією і правильне її сприйняття є одним із важливих факторів, які визначають успіх організації.