

23-24 листопада 2022 року,  
Тернопіль, ТНТУ

**УДК 159.9**

**Тетяна Гнатюк**

**Василь Вишньовський к. психол. н, доцент**

Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя, Україна

## **РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ КЕРІВНИКІВ**

**Tetiana Hnatiuk**

**Vasyl Vyshnovskiy, Ph.D.; Assoc. Prof**

Ternopil Ivan Puluji National Technical University, Ukraine

### **DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS OF MANAGERS**

Сучасні умови розвитку економіки та суспільства потребують підготовки ефективних управлінців різного рівня та напрямків керівництва підприємствами. Одним з найвагоміших чинників, які визначають ефективність управлінської діяльності є комунікативні здібності керівників. Проблему впливу комунікативних властивостей на ефективність управлінської діяльності досліджували багато вітчизняних та зарубіжних вчених (О. О. Смірнова, Л. І. Фомічова, І. Божович, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко, С. Shannon, W. Weaver, W. Schramm, D. Berlo, D. Barnlund, В. Luskin, R. Craig, R. Lanham, K. Miller, S. Littlejohn, K. Foss та ін.). Отже, проблема розвитку комунікативних здібностей керівників та здатності менеджерів різних рівнів управління то налагодження ефективного бізнес спілкування є актуальною та потребує подальшого дослідження.

У діловій практиці вміння спілкуватися завжди було досить важливим. Знання основ ділового спілкування дає можливість ефективної взаємодії з діловими партнерами, реалізує комфортне психологічне спілкування та різноманітні стратегії й тактики, орієнтовані на досягнення компромісу ухвалювати більш обґрунтовані рішення в процесі переговорів і знижує ризики економічної діяльності (Прищак Д., 2016).

Процеси комунікації, особливо ділові комунікації, здійснюються із певними цілями, намірами, тому сторони спілкування прагнуть надати не просто дані, а вже, на їх погляд, готову інформацію, вільно чи мимоволі оброблену, скомпоновану, сформульовану таким чином, щоб одержати очікуваний результат, поведінку, реакцію.

Ефективність управління як у процесі управління внутрішніми процесами, так і під час налагодження зовнішніх зв'язків бізнесу, певним чином залежить від рівня розвитку його комунікативних здібностей.

Розглянемо основні напрямки ефективного розвитку комунікативних здібностей як осіб, що займають керівні посади, так громадян, які мають на меті вдосконалити власні комунікативні здібності.

Одним з згаданих напрямків є вдосконалення вміння слухати співрозмовника. Вміння слухати також сприяє кращому розумінню суті розмови та вимог, які можуть висуватися у тій або іншій комунікативній ситуації (Карнегі Д., 2015).

Наступним напрямком розвитку комунікативних навичок особистості є набуття знань з невербального спілкування та вміння використовувати їх на практиці. Мова тіла, вміння встановлювати зоровий контакт, жести, звучання та швидкість голосу – все перераховане надає додаткову інформацію до словесного повідомлення. Важливо навчитися зчитувати невербальні сигнали співрозмовника. Найчастіше невербальні сигнали здатні передати справжні думки та відчуття співрозмовника.

Наступний важливий напрямок розвитку комунікативних навичок є здатність стисло та зрозуміло передавати найголовніше у процесі розмови. Ефективна вербальна комунікація полягає у передачі власного повідомлення якомога меншою кількістю, але влучними словами.

Формування доброзичливого ставлення до співрозмовника є також важливим моментом і необхідною умовою під час спілкування. Використання дружнього тону, особисті запитання, ввічливість, щира посмішка спонукають співрозмовника до відкритого та чесного спілкування (Карнегі Д., 2015).

Відвертість та повага до співрозмовника дуже важливі як у спілкуванні з підлеглими так і колегами по бізнесу, що є головною умовою формування довіри до керівника, як особи, та запропонованих ним пропозицій.

Ще одним важливим напрямком як для налагодження якісного комунікативного процесу, так і формування власних комунікативних якостей, є вміння налагоджувати якісний зворотній зв'язок. Вміння правильно давати, а також отримувати зворотній зв'язок від співрозмовника є дуже важливою навичкою у спілкуванні.

Таким чином, запорукою успіху в бізнесі, як під час управління процесами на підприємстві, так і у процесі налагодження взаємовідносин з партнерами по бізнесу, є добре розвинуті комунікативні якості керівника, розвиток яких на належному рівні допомагає у вирішенні складних ситуацій, пов'язаних з різноманітними сферами управління бізнес-процесами.

### **Перелік використаної літератури:**

1. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Київ : Компанія ОСМА, 2015. 204 с.
2. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.