

ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ В УМОВАХ ТУРБУЛЕНТНОЇ ЕКОНОМІКИ ЯК СКЛАДОВА БІЗНЕС АДМІНІСТРУВАННЯ

О. Ю. ПРИЖКОВА

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

prizhkovaolga@mail.ru

В даний час поняття "турбулентність" широко використовується в сфері економічних досліджень. Але його застосування ґрунтується не на розробленій теоретичній і методологічній базі, а лише на інтуїтивному розумінні. Турбулентність зазвичай трактується як невідповідний рух, для якого характерні швидка зміна ринкових тенденцій і сильні коливання економічних показників. Труднощі вивчення економічної динаміки також пов'язані з недостатньою розробленістю методів аналізу, що дозволяють робити акцент на волатильності процесів господарської системи. Один з напрямків розвитку таких методів - дослідження турбулентності, що потребує вивчення процесів, що обумовлюють формування систем і еволюцію їх конкретних елементів.

Специфічні комунікативні бар'єри час від часу виникають під час спілкування, а особливо в умовах нестабільності. Ці бар'єри не пов'язані з уразливими місцями в якомусь із каналів комунікації або з похибками кодування і декодування. Це можуть бути будь-які відмінності (політичні, соціальні, професійні, релігійні) відмінності, які породжують не тільки різну інтерпретацію понять, а й різне світовідчуття, світорозуміння. Такого роду бар'єри обумовлені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю до різних соціальних груп[1]. Процес спілкування здійснюється і при наявності цих бар'єрів.

Таблиця 1 – Зміст основних комунікаційних бар'єрів

Помилки, пов'язані з особливостями світосприйняття	Залежно від досвіду, сфери професійної компетенції, інтересів одна і та ж інформація буде сприйматися і інтерпретуватися з відмінностями або взагалі активно відторгатися
Помилки, пов'язані з відмінностями у соціальних, професійних та життєвих установках людей, що вступають в комунікативний обмін	Можуть виникати індивідуальних психологічних особливостей (некомунікабельність, надмірна сором'язливість або скритність) або в силу відносин неприязні, недовіри і т.п., що склалися між партнерами по спілкуванню. Меседж проходить через своєрідний фільтр довіри і недовіри, цей фільтр діє так, що абсолютно істинна інформація може виявитися не прийнятою, а помилкова - прийнятою.

Статусні помилки	Загальним тут є правило: чим більше статусні відмінності, тим вище ймовірність такого роду непорозуміння.
Семантичні бар'єри	Мова, що використовується в повідомленні, рідко має повністю однакове значення і для джерела, і для адресата. Значення тих чи інших слів і виразів у більшій мірі пов'язані з індивідуальним досвідом учасників (особистісний сенс), ніж з самими словами або символами.
Психофізіологічні бар'єри	Занадто довгий комунікативний меседж
Невербальні перепони	Оскільки вербальні та невербальні засоби використовуються, як правило, спільно, то неправильна інтерпретації невербальних знаків може призвести помилок у розумінні словесних повідомлень. Альберт Мехраб'ян, експерт з невербальної комунікації, підрахував, що 93% наших відносин виражається за допомогою невимовних послань і тільки 7% є результатом словесного впливу
Бар'єри особистого простору	У кожного з нас є особиста територія, яку ми носимо як своєрідну оболонку, як продовження в просторі нашого фізичного тіла
Невміння слухати або неефективний зворотній зв'язок	Наш розум не хоче чекати. Наші думки біжать в 4-10 разів швидше, ніж мова більшості людей. І поки ми чекаємо, коли будуть виголошені слова, наш мозок то відключається від того, що говориться, то знову включається ... В результаті в ньому осідає лише кілька слів, і ми втрачаємо сенс сказаного. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Нам здається, що ми це вже знаємо, тому багато пропускаємо повз вуха.</i> • <i>Ми дивимося, а не слухаємо: скільки разів ви не вловлюєте імені нового знайомого тільки тому, що ваші думки були зайняті його зовнішнім видом або манерами.</i> • <i>Ми слухаємо, будучи весь час зайнятими: ми намагаємося слухати, віддаючи частину своєї уваги газеті, радіо чи телевізору.</i> • <i>Ми забуваємо найголовніше: слухаємо словами, а не думкам.</i>
Фальсифікаційні помилки	Всі комунікативні потоки здійснюються не неупереджено пристрасними передавачами. Людина, переслідуючи свої цілі, (свідомо чи ні) спотворює інформацію
Передчасне оцінювання	слухач дає передчасну емоційну оцінку повідомленням, ще недочекавшись його закінчення

Всі розглянуті типи помилок і «бар'єрів» є негативними факторами, що перешкоджають реалізації комунікативної функції. Дієвим засобом може стати розробка та дотримання правил і принципів побудови ефективних комунікацій.

Пропонується дотримання наступних правил під час комунікації на підприємстві:

- ідея повинна бути чітко сформульована і повністю зрозуміла самому доповідачеві. Неможна повідомляти «недопрацьовану» ідею;
- готовність на додаткові роз'яснення, допущення «права на нерозуміння» виконавцями;

– слід уникати невизначених, двозначних, розпливчастих виразів і слів, а без необхідності не користуватися незнайомими або вузькоспеціальними термінами;

– правило контролю за невербальними сигналами. Недостатньо контролювати тільки свою мову і зміст повідомлення. необхідний також контроль за його формою в тій частині, яка стосується його зовнішнього «супроводу»: мімікою, жестами, інтонацією, позою;

– формулювання повідомлення «мовою співрозмовника», тобто врахування його життєвого і професійного досвіду, індивідуальні особливості, культурно-освітній рівень, його цінності та інтереси;

– готовність до пересмотру своєї точки зору під впливом нових обставин.

Таким чином, розуміння існування комунікаційних бар'єрів всередині підприємства та його взаємозв'язок з економічною діяльністю фірми займає важливе місце в процесі адміністрування бізнесу та потребує подальшого дослідження, особливо в умовах турбулентної економіки.

РАЗВИТИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

С. В. БУТНИК

Харьковский национальный университет строительства и архитектуры

В. И. ТОРКАТЮК, Л. Н. ШУТЕНКО, Г. В. СТАДНИК

Харьковский национальный университет городского хозяйства

имени А. Н. Бекетова

Накопленный мировой опыт и осмысление проблем повышения эффективности отечественного бизнес-администрирования актуализируют идею развития бизнес-процессов в системе управления строительными предприятиями. Многие крупные предприятия осуществляют свою деятельность в принципиально новых условиях, требующих качественных изменений в формировании организационной структуры и обновлении функций строительных бизнес-систем.

При этом отношение к бизнес-процессам, их развитию остается декларированным, носящим формальный характер. Это накладывает негативный отпечаток на устойчивость развития бизнес-администрирования строительных предприятий как системы в целом. Накопление предпосылок развития бизнес-процессов на самостоятельной основе, предполагает