

**БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет психолого-педагогічної освіти та мистецтв

Кафедра психології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

освітній ступінь бакалавр

на тему

**ВПЛИВ НЕФОРМАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ НА
ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ**

Виконав: здобувач вищої освіти

4 курсу 402 групи

спеціальність 053 Психологія

ДРОБОТ Костянтин

Геннадійович

Керівник: д. психол. н., професор

СПІВАК Любов Миколаївна

Рецензент: доц. Черезова І.О.

Запоріжжя-2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ВПЛИВУ НЕФОРМАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ.....	7
1.1. Наукові концептуальні засади проблеми неформальної комунікації в організаційному контексті	7
1.2. Психологічні аспекти неформальної комунікації у робочому середовищі	14
1.3. Роль неформальних комунікацій в управлінні організацією.	21
Висновки до першого розділу.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ НЕФОРМАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ	30
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження впливу неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників	30
2.2. Аналіз та результати емпіричного дослідження впливу неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників	35
2.3. Тренінг з оптимізації неформальної комунікації в організаціях	45
Висновки до другого розділу.....	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	64

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі, де динаміка бізнесу та технологій постійно змінюється, роль комунікації в організаційних структурах набуває особливої актуальності. Ефективність діяльності працівників і, відповідно, успішність організації в цілому, значною мірою залежить від якості комунікаційних процесів. Серед різних форм комунікації, особливу увагу варто приділити неформальному спілкуванню, яке відіграє ключову роль у розвитку корпоративної культури, формуванні командного духу та підвищенні загальної продуктивності організації.

Сучасність потребує дослідження впливу неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників. Важливість цього дослідження полягає у виявленні потенційних зв'язків між неформальною комунікацією та різними аспектами виробничої діяльності, включаючи продуктивність, мотивацію, задоволеність працею та лояльність до організації. Потрібно не лише виявити важливість неформальної комунікації в організаційному контексті, але й надати рекомендації щодо оптимізації комунікаційних процесів для підвищення ефективності діяльності працівників.

Вітчизняні та зарубіжні вчені зробили значний внесок у дослідження проблеми управління комунікаційними процесами в організаціях та розробку методів їх ефективної організації. Серед вчених, які активно досліджували дану проблематику, можна зазначити Б. Андрушкіна, В. Бебика, А. Дейнеку, В. Краля, О. Кузьміна, Н. Мандрову, В. Ореля, О. Поляруша, Л. Пруса, В. Стадніка, Н. Шпака, М. Самофалову та ін.

Сучасні проблеми комунікації досліджували А. Гідденс, Н. Луман, Г. Лассвел, В. Біблер, Г. Почепцов, М. Кошалюк, М. Туріянська та інші. Питаннями сутності конфліктів в організаціях, причинами та передумовами їх виникнення займалися А. Анцупов, О. Виханський, А. Демчук, Р. Ковальчук, Л. Ємельяненко, О. Подольчак, А. Шипілов та ін. Проте окремі аспекти зазначеної проблеми потребують подальшого дослідження.

Актуальність дослідження посилюється сучасним станом війни в Україні,

який вимагає нових підходів до неформальної комунікації в організаціях для забезпечення високої ефективності роботи працівників в умовах постійної невизначеності та стресу.

Об'єкт дослідження: неформальна комунікація в організації.

Предмет дослідження: вплив неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та експериментально визначити вплив неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників.

Завдання дослідження:

- 1) здійснити теоретичний аналіз проблеми неформальної комунікації в організації та її ролі в організаційних процесах;
- 2) провести емпіричне дослідження впливу неформальної комунікації в організації на ефективність діяльності працівників;
- 3) розробити тренінг з оптимізації неформальної комунікації в організаціях.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети використано загальнонаукові методи дослідження:

- *аналіз:* проаналізовано теоретичні підходи та емпіричні дані з проблеми неформальної комунікації в організаціях, що допомагає ідентифікувати ключові фактори впливу на ефективність діяльності працівників;
- *синтез:* сформовано узагальнене розуміння впливу неформальної комунікації на продуктивність та взаємодії в колективі;
- *порівняння:* порівняно теорії та дослідження взаємозв'язку між комунікацією та ефективністю праці;
- *систематизація:* впорядковано отриману наукову інформацію через створення структурованого поля для подальшого аналізу та обговорення;
- *узагальнення:* сформульовано узагальнені висновки з проблеми впливу неформальної комунікації на ефективність діяльності працівників;

Методи емпіричного дослідження:

- тест “Ваша комунікативна установка” - оцінює, як учасники сприймають та здійснюють комунікацію, виявляє патерни спілкування, ступінь відкритості, агресивності або пасивності в комунікації, що дозволяє виявити вплив спілкування на взаємодію та продуктивність у колективі;

- тест “Чи вмієте ви слухати” - оцінює, наскільки добре учасники сприймають та обробляють інформацію, що надходить від інших. Ефективне слухання є ключовим аспектом комунікації, тому навички слухання сприяють покращенню співпраці та зниженню конфліктів у колективі;

- тест “Рівень самоконтролю” (за методикою М. Снайдера) - оцінює, наскільки учасники здатні контролювати свої реакції та поведінку в стресових або конфліктних ситуаціях, що безпосередньо впливає на ефективність комунікації та роботи в професійному середовищі;

- тест “Чи схильні Ви до стресу” - оцінює, як працівники реагують на стрес, що є важливим показником їх загальної стійкості та продуктивності; виявляє, як стрес впливає на спілкування та прийняття рішення в робочому середовищі, а також допомагає виявити потенційні стресори в організації.

Емпірична база дослідження. Дослідження проводилося серед робітників комунального підприємства “Комунтех” (м. Новгородівка Покровського р-ну Донецької обл.). Основна група дослідження включала 86 працівників, серед яких 65 жінок та 21 чоловік, віковою категорією 25-60 років.

Теоретичне значення роботи полягає в:

- розширенні та поглибленні теоретичного розуміння впливу неформальної комунікації в організаціях на ефективність діяльності працівників, особливо в умовах воєнного конфлікту в Україні.

- формуванні більш глибокого уявлення про те, як неформальні комунікаційні процеси впливають на мотивацію, продуктивність та задоволеність працівників, а також на їхнє ставлення до організації під час кризових ситуацій;

- виявленні психологічних аспектів неформальної комунікації, які можуть мати найбільший вплив на ефективність діяльності працівників в умовах війни.

Практичне значення роботи полягає в:

- розробці практичних рекомендацій для керівників організацій, спрямованих на підвищення ефективності неформальної комунікації в умовах війни в Україні;

- використанні отриманих результатів дослідження для покращення внутрішніх комунікаційних процесів в організаціях, забезпечення високої мотивації та задоволеності працівників, а також для підтримки позитивного психологічного клімату в колективі;

- результати дослідження можуть слугувати основою для розробки конкретних програм та навчальних матеріалів, спрямованих на підвищення навичок управління неформальною комунікацією та кризового управління в організаціях;

- результати дослідження можуть бути використані для підготовки кадрів, які спеціалізуються на управлінні комунікаціями в умовах кризи та конфлікту;

- отримані дані можуть слугувати джерелом подальших досліджень у галузі управління комунікаціями в умовах кризи та війни, сприяти розвитку нових стратегій та підходів до управління комунікаційними процесами в організаціях у складних суспільних умовах.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів з висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел (31 найменування, з них 1 іноземною мовою) та 5 додатків (на 30 сторінках). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 108 сторінки, з них основного тексту – 63 сторінки. Робота містить 13 таблиць і 8 рисунків-гістограм.

ВИСНОВКИ

Аналіз наукової літератури за темою дослідження та результати проведеного нами експериментального дослідження сприяли формулюванню наступних висновків.

1. Здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми неформальної комунікації та її ролі в ефективній діяльності організацій. Отримані результати вказують на значущість неформальної комунікації в контексті сучасних організацій та підкреслюють її ключову роль у впливі на ефективність діяльності працівників. Неформальна комунікація в організаціях є не менш важливою, ніж офіційна, формальна та включає в себе неструктуроване спілкування, а також інформаційний обмін поза офіційними каналами. Така комунікація може впливати на формування міжособистісних відносин, створення корпоративної культури та впровадження інновацій. На основі літературного аналізу було виявлено, що вплив неформальної комунікації на організаційну ефективність може бути як позитивним, сприяючи підвищенню моралі працівників та створенню сприятливого робочого середовища, так і негативним, якщо вона веде до поширення чуток, конфліктів та спотвореної інформації. Важливою є роль керівника та адміністрації в управлінні неформальною комунікацією та забезпеченні її позитивного впливу на діяльність організації.

2. У контексті нестабільності неформальна комунікація може діяти як інструмент адаптації до нових умов, так і джерело напруги та конфліктів. В результаті аналізу було виявлено, що воєнний стан може впливати на інтенсивність та спрямованість неформальної комунікації. Співробітники можуть відчувати потребу в більш активній та відкритій комунікації щодо обговорення страхів, питань безпеки та стресу, що сприяє підвищенню рівня емпатії та співпереживання.

3. Розроблено та проведено емпіричне дослідження для оцінки впливу неформальної комунікації на ефективність роботи працівників у воєнний час. Дослідження включало спостереження, експеримент, анкетування, інтерв'ю.

Виходячи з отриманих даних, можна зробити висновок, що ефективність роботи працівників в умовах воєнного конфлікту залежить від якості та спрямованості неформальної комунікації. Отримані результати свідчать про те, що більшість учасників мають високий рівень комунікативного контролю та середні навички слухання. Проте рівень саморегуляції в комунікації різниться, більшість демонструє середній рівень, але також є особи, які проявляють високий рівень самоконтролю. Щодо схильності до стресу, переважна більшість має низьку схильність, що свідчить про позитивний стан їхнього психологічного благополуччя. Важливим фактором стає розуміння страхів та потреб колег, а також уміння використовувати неформальну комунікацію для збереження внутрішнього спокою та підтримки. Отже, неформальна комунікація має великий потенціал впливу на ефективність роботи працівників. Розуміння та підтримка цього виду комунікації може стати важливою складовою успішного функціонування організації в умовах нестабільності та конфлікту.

4. Розроблено тренінг з оптимізації неформальної комунікації в організаціях, який є важливим інструментом для покращення внутрішньої комунікації та підвищення продуктивності в робочому середовищі. Тренінг складається з 6-ти занять, які спрямовані на формування навичок спілкування, розвиток емпатії та підвищення рівня саморегуляції в комунікації. Учасники тренінгу отримали практичні інструменти для покращення спілкування з колегами та підвищення ефективності взаємодії в команді.

5. Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм та стратегій управління в організаціях, а також допомогти керівництву здійснювати конструктивну комунікацію всередині виробничого колективу, приймати відповідні рішення щодо оптимізації робочих процесів. Враховуючи важливість ефективної комунікації в організаційному контексті, впровадження рекомендацій сприяє підвищенню якості внутрішньої взаємодії в організаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бардась А. В., Бойченко М. В., Дудник А. В. Менеджмент: навч. посіб. Дніпропетровськ: Національний гірничий університет, 2012. 381 с.
2. Босак А. О. Економічне оцінювання та розвиток комунікацій в управлінні машинобудівними підприємствами: дис. кандидата екон. наук: 08.00.04. Львів, 2007. 238 с.
3. Вдосконалення процесу управління комунікаціями. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/vedmid.htm (дата звернення: 07.01.2024).
4. Головська П. В., Кравченко М. О. Інноваційні підходи до управління комунікаціями підприємства. *Актуальні проблеми економіки та управління* : збірник наукових праць молодих вчених факультету менеджменту та маркетингу Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». 2016. Вип. 10. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/download/73392/68769> (дата звернення: 07.01.2024).
5. Єжижанська Т. В. Корпоративні комунікації як стратегічний напрям діяльності організації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія: Культура і соціальні комунікації. 2009. Вип. 1. С. 43-49.
6. Касян С. Я. Ефективність впливу маркетингових комунікацій підприємств на поведінку споживачів. *Економічний простір*: зб. наук. праць. 2012. № 63. С. 237-243.
7. Ковальчук Г. Р., Подольчак Н. Ю. Місце та види управлінських конфліктів в системі менеджменту підприємства. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку. 2012. № 748. С. 88-95.
8. Комунікативні конфлікти та механізм цивілізованого розірвання взаємин. URL: https://pidruchniki.com/11570718/menedzhment/komunikativni_konflikti_mehanizm_tsivilizovanogo_rozirvannya_vzayemin (дата звернення: 07.01.2024).
9. Комунікації в системі управління організаціями. URL: <https://en.ppt-online.org/426054> (дата звернення: 07.01.2024).

10. Любченко Н. Л. Система комунікаційного менеджменту підприємства. *Інноваційна економіка*. 2013. № 10(48). С. 40-45. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_10_8 (дата звернення: 07.01.2024).
11. Любченко Н. Л. Система комунікаційного менеджменту підприємства. *Інноваційна економіка*. 2013. № 10. С. 40-45.
12. Майовець Є. Маркетингові комунікації: текст лекцій. Харків, 2013. 228 с.
13. Мескон М. Основи менеджменту. Харків: Справа, 2004. 481 с.
14. Микитюк О. А. Конфлікт в організації. Сучасні проблеми управління людськими ресурсами. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/konflikty-v-organizatsii-2> 83 (дата звернення: 03.07.2021).
15. Мільнер Б. З. Теорія організації. Київ: Вид-во «Інфа», 2003. 480 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.com@management.narod.ru> (дата звернення: 07.01.2024).
16. Несмеєва А. І. Все про внутрішні комунікації. Київ: ВД «Медіалайн Паблішер», 2013. 240 с.
17. Орел В. М. Роль комунікацій в управлінні підприємством. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. 2016. Вип. 174. С. 60-66.
18. Пацкун Т. О., Миронов Ю. М. Інформаційні технології в управлінні комунікаціями на підприємстві. *Керівник*. ІНФО. URL: <http://kerivnyk.info/2012/04/patskun.html> (дата звернення: 07.01.2024).
19. Піддубна Л. П. Комунікаційні моделі та їх використання у формуванні ефективних документально-інформаційних комунікацій у системі державного управління та місцевого самоврядування. *Науковий вісник Академії муніципального управління: збірник наукових праць*. Серія «Управління». 2010. № 3. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Nvamu_upravl (дата звернення: 07.01.2024).

20. Поляруш О. В., Самофалова М. О. Роль комунікацій в управлінні персоналом. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2017/paper/download/2105/1612> (дата звернення: 07.01.2024).
21. Роль менеджера в процесі управління конфліктами. URL: http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,36/catid,136/id,4195/ (дата звернення: 07.01.2024).
22. The International Association of Business Communicators (IABC) [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.iabc.com> (дата звернення: 07.01.2024).
23. Туріяньська М. М. Комунікації в системі управління знаннями. *Вісник економічної науки України*. 2011. № 2. С. 194-196.
24. Удосконалення організаційної структури управління супермаркетом. URL: <https://en.ppt-online.org/32798> (дата звернення: 07.01.2024).
25. Філософська енциклопедія [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_new_philosophy (дата звернення: 07.01.2024).
26. Формановська Н. І. Мовленнєва взаємодія: комунікація та прагматика. Київ: ІКАР, 2007. 478 с.
27. Шкільняк М. М., Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.
28. Шпак Н. О. Комунікаційний менеджмент: сутність та розвиток. *Економіка та держава*. 2010. № 2. С. 30-33. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2010_2_9 (дата звернення: 07.01.2024).
29. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія. Львів: Львівська політехніка, 2011. 328 с.
30. Яловега Н. І. Принципи застосування основних комунікаційних інструментів у діяльності підприємств споживчої кооперації. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.rusnauka.com/19_NNM (дата звернення: 07.01.2024).
31. Skyshliak O. The importance of communication in business management. *Лінгвокультурні коди в економічно-правовому та соціальному дискурсах*: матеріали Міжнародної науково-практичної студентської конференції

(м. Тернопіль, 20 квітня 2018 р.). Тернопіль: ТНЕУ, 2018. С. 106-107.