

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра психології

На правах рукопису

**ПРОКОПЧУК ЛАРИСА ВОЛОДИМИРІВНА
ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В СУЧАСНИХ
УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ**

Спеціальність: 053 «Психологія»
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Психологія
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
**САМОЙЛОВ Олександр
Єжисвич,**
доктор психологічних наук,
професор

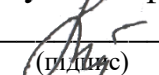


РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 8 від 27.12.22

Завідувач кафедри

 Людмила ПРИСНЯКОВА
(підпис) (Ім'я, ПРИЗВИЩЕ)

Дніпро, 2023

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

 **Людмила ПРИСНЯКОВА**

«10» лютого 2023 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ПРОКОПЧУК ЛАРИСИ ВОЛОДИМИРІВНИ**

1. Тема роботи: «Особливості комунікативних процесів в сучасних умовах господарювання».
2. Науковий керівник роботи: доктор психологічних наук, професор кафедри Самойлов Олександр Єжиєвич. Затверджені наказом вищого навчального закладу від «29» жовтня 2022 року № 4
3. Строк подання роботи на кафедру: 14.02.2023р.
4. Мета кваліфікаційної роботи: вивчення особливостей комунікативних процесів та їх специфіку для підприємств різних форм власності та їх унікальність.
5. Завдання кваліфікаційної роботи
 - аналіз літературних джерел і вирішення проблем комунікативних процесів у сфері виробництва;
 - розробка набору інструментів і вибір системи процедур, відповідних меті дослідження;
 - проведення емпіричних досліджень та аналіз отриманих результатів;
 - висвітлення залежності поширеності комунікаційних процесів в організації від форм власності;
 - надає пропозиції та висновки.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з\п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень 2022 р.	виконано
2.	I Розділ	Листопад 2022 р.	виконано
3.	II Розділ	Грудень 2022 р.	виконано
4.	III Розділ	Січень 2023 р.	виконано
5.	Робота в цілому	Лютий 2023р.	виконано

Науковий керівник _____



Олександр САМОЙЛОВ

Здобувач вищої освіти _____

Лариса ПРОКОПЧУК

Дата видачі завдання 29.09.2022 р.

АНОТАЦІЯ

Прокопчук Л.В. Особливості комунікативних процесів в сучасних умовах господарювання / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 Психологія (освітньо-професійна програма «Психологія»). ВВПЗ ДГУ, Дніпро, 2023.

Зміст анотації

Термін «комунікація» з'явився в науковій літературі на початку ХХ століття і має три значення: 1) засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального і духовного світу; 2) спілкування, передача інформації від людини до людини (міжособистісне спілкування); 3) спілкування та обмін інформацією в суспільстві (соціальна комунікація). «Комунікація» походить від лат. «Communicatio» — зв'язок, комунікація, спілкування — тобто передача інформації від однієї особи до іншої. Під процесом комунікації розуміється специфічний інформаційний обмін, результатом якого є процес передачі інформації інтелектуального та емоційного змісту від відправника до одержувача [15; 5]. У більшості людей процеси спілкування займають до 70% часу. Здатність до спілкування (уміння говорити, слухати, читати і писати) є однією з найважливіших, а саме обмін інформацією між людьми, називається процесом спілкування. Метою комунікаційного процесу є забезпечення розуміння надісланої та отриманої інформації від відправника (Комунікатора) до одержувача (одержувача).

Комунікаційні процеси мають специфічну структуру та особливості. Таким чином, спілкування поділяється на міжособистісне (людина - людина) і масове (людина - група). Категорія спілкування є однією з центральних категорій у психологічних дослідженнях поряд з категоріями: діяльність, особистість, мислення та стосунки.

Вивчаючи відносини, психологи трактують спілкування як процес послідовно орієнтованих взаємних дій у часі та просторі, поведінкових актів

обміну інформацією, їх інтерпретації та сприйняття інформації, взаємооцінки і характеру відносин.

Спілкування, як і діяльність, має специфіку «суб'єкт-суб'єктних» відносин. Розглядаючи комунікацію, Б. Ф. Ломов акцентує увагу на структурі – макро-, меза- та мікрорівні [41; 153].

Макрорівнем вважається спілкування індивіда з іншими особистостями. Тому процес спілкування розглядається в часовому масштабі протягом усього життя людини. У цьому випадку акцент робиться на аналіз психічного розвитку особистості.

Другий рівень - рівень безладу - трактує спілкування як сукупність цілеспрямованих, логічно завершених контактів, в які перебувають люди в процесі поточної життєдіяльності. Основний акцент робиться на змістовних компонентах ситуацій спілкування – чому, з якою метою тощо.

Третій рівень - мікрорівень - розглядає комунікацію з позиції комунікаційних одиниць як комбінацію дій або транзакцій.

Тому функції спілкування різноманітні і мають різні підстави для своєї класифікації. Ломов Б.Ф. враховує три функції спілкування:

- інформаційно-комунікативну;
- регуляційно-комунікативну;
- афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікаційна функція - полягає в обміні інформацією та її прийомі та передачі між людьми. Регулятивно-комунікаційна функція полягає в регулюванні поведінки і безпосередньо в організації спільної діяльності в процесі їх взаємодії.

ABSTRACT

Prokopchuk L.V. Peculiarities of communicative processes in modern economic conditions / Qualifying work for obtaining an educational degree "master" in the specialty 053 Psychology (educational and professional program "Psychology". VNPZ DSU, Dnipro, 2023.

Abstract content

The term "communication" appeared in scientific literature at the beginning of the 20th century and has three meanings: 1) a means of communication between any objects of the material and spiritual world; 2) communication, transfer of information from person to person (interpersonal communication); 3) communication and exchange of information in society (social communication). "Communication" comes from the Latin "Communicatio" - connection, communication, communication - that is, the transfer of information from one person to another. The process of communication means a specific information exchange, the result of which is the process of transferring information of intellectual and emotional content from the sender to the recipient [15; 5]. For most people, communication processes take up to 70% of their time. The ability to communicate (the ability to speak, listen, read and write) is one of the most important, namely the exchange of information between people, called the communication process. The purpose of the communication process is to ensure the understanding of the sent and received information from the sender (Communicator) to the recipient (Recipient).

Communication processes have a specific structure and features. Thus, communication is divided into interpersonal (person - person) and mass (person - group). The category of communication is one of the central categories in psychological research, along with the categories: activity, personality, thinking, and relationships.

When studying relationships, psychologists interpret communication as a process of consistently oriented mutual actions in time and space, behavioral acts of

information exchange, their interpretation and perception of information, mutual assessment and the nature of relationships.

Communication, like activity, has the specificity of "subject-subject" relations. When considering communication, B. F. Lomov emphasizes the structure - macro-, mesa- and micro-levels [41; 153].

Communication of an individual with other individuals is considered a macro level. Therefore, the process of communication is considered on a time scale throughout a person's life. In this case, the emphasis is on the analysis of the mental development of the individual.

The second level - the level of disorder - interprets communication as a set of purposeful, logically completed contacts in which people are in the process of current life activities. The main emphasis is placed on meaningful components of communication situations - why, for what purpose, etc.

The third level - the micro level - considers communication from the standpoint of communication units as a combination of actions or transactions.

Therefore, communication functions are diverse and have different grounds for their classification. Lomov B.F. takes into account three functions of communication:

- information and communication;
- regulatory and communicative;
- affective and communicative.

The information and communication function consists in the exchange of information and its reception and transmission between people. The regulatory and communication function consists in the regulation of behavior and directly in the organization of joint activities in the process of their interaction.

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНИЙ ОБМІН В ДОСЛІДЖЕННЯХ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАКОРДОННИХ ПСИХОЛОГІВ	12
1.1. Комунікація: теоретичні аспекти, види, особливості	12
1.2. Засоби комунікації. Мова	27
1.3. Виробничі комунікації, їх різновиди	34
1.4. Комунікація як спілкування	48
Висновки до першого розділу	57
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ З ПРОБЛЕМИ ВПЛИВУ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВА НА ФОРМУВАННЯ СТРУКТУРИ СПІЛКУВАННЯ	
2.1. Психологічний клімат у колективі, його сутність та вплив на розвиток психологічних факторів мікроклімату в колективі	59
2.2. Характеристика психологічних особливостей членів трудового колективу, що впливають на формування мікроклімату в колективі	65
2.3. Вплив особистих якостей керівника на його стиль управління бізнесом	74
Висновки до другого розділу	91
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОГО ОБМІНУ В ВИРОБНИЧІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ	94

3.1. Методи та методики дослідження	94
3.2. Учасники емпіричного дослідження	104
3.3. Аналіз та інтерпретація результатів психологічних особливостей комунікаційного обміну у виробничій організації	107
3.3.1. Результати емпіричного дослідження за методикою КОС-2.	107
3.3.2. Результати емпіричного дослідження за методикою «Індивідуально-типологічний опитувальник» Л.Н.Собчик.	109
3.3.3. Результати емпіричного дослідження за методикою «Діагностика особливостей структури темпераменту» В.М. Русалов	113
3.3.4. Результати діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В.В. Бойко.....	116
Висновки до третього розділу.....	119
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	121
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	126
ДОДАТКИ	127

ВСТУП

Термін «комунікація» з'явився в науковій літературі на початку ХХ століття і має три значення: 1) засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального і духовного світу; 2) спілкування, передача інформації від людини до людини (міжособистісне спілкування); 3) спілкування та обмін інформацією в суспільстві (соціальна комунікація). «Комунікація» походить від лат. «Communicatio» — зв'язок, комунікація, спілкування — тобто передача інформації від однієї особи до іншої. Під процесом комунікації розуміється специфічний інформаційний обмін, результатом якого є процес передачі інформації інтелектуального та емоційного змісту від відправника до одержувача [15; 5]. У більшості людей процеси спілкування займають до 70% часу. Здатність до спілкування (уміння говорити, слухати, читати і писати) є однією з найважливіших, а саме обмін інформацією між людьми, називається процесом спілкування. Метою комунікаційного процесу є забезпечення розуміння надісланої та отриманої інформації від відправника (Комунікатора) до одержувача (одержувача).

Комунікаційні процеси мають специфічну структуру та особливості. Таким чином, спілкування поділяється на міжособистісне (людина - людина) і масове (людина - група). Категорія спілкування є однією з центральних категорій у психологічних дослідженнях поряд з категоріями: діяльність, особистість, мислення та стосунки.

Вивчаючи відносини, психологи трактують спілкування як процес послідовно орієнтованих взаємних дій у часі та просторі, поведінкових актів обміну інформацією, їх інтерпретації та сприйняття інформації, взаємооцінки і характеру відносин.

Спілкування, як і діяльність, має специфіку «суб'єкт-суб'єктних» відносин. Розглядаючи комунікацію, Б. Ф. Ломов акцентує увагу на структурі – макро-, меза- та мікрорівні [41; 153].

Макрорівнем вважається спілкування індивіда з іншими особистостями. Тому процес спілкування розглядається в часовому масштабі протягом усього життя людини. У цьому випадку акцент робиться на аналіз психічного розвитку особистості.

Другий рівень - рівень безладу - трактує спілкування як сукупність цілеспрямованих, логічно завершених контактів, в які перебувають люди в процесі поточної життєдіяльності. Основний акцент робиться на змістовних компонентах ситуацій спілкування – чому, з якою метою тощо.

Третій рівень - мікрорівень - розглядає комунікацію з позиції комунікаційних одиниць як комбінацію дій або транзакцій.

Тому функції спілкування різноманітні і мають різні підстави для своєї класифікації. Ломов Б.Ф. враховує три функції спілкування:

- інформаційно-комунікативну;
- регуляційно-комунікативну;
- афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікаційна функція - полягає в обміні інформацією та її прийомі та передачі між людьми. Регулятивно-комунікаційна функція полягає в регулюванні поведінки і безпосередньо в організації спільної діяльності в процесі їх взаємодії [40; 153-154].

Тому при розгляді проблеми ми виділяємо три підходи: інформаційний, інтерактивний та реляційний.

У рамках інформаційного підходу ми виділяємо два напрямки дослідження.

Перший напрямок: теоретичне і практичне представлення символів, знаків, кодів, розроблених Шенноном і Уївером [61; 750-751].

Другий напрямок враховує модель комунікаційного обміну, яка включає чотири елементи: умови спілкування, комунікаційну поведінку, комунікаційні обмеження та критерії інтерпретації [61; 755].

Тому в управлінській діяльності особливе місце займають питання комунікації, елементи спілкування та етапи комунікаційного процесу.

Зокрема, комунікація забезпечує взаємодію організації з навколишнім середовищем і взаємодію членів організації між собою. Зовнішня комунікація спрямована на встановлення ефективних зв'язків із суспільством, з яким вона взаємодіє, функціонує та розвивається.

Внутрішня комунікація забезпечує взаємодію між співробітниками, сприяє розвитку міжособистісних стосунків між членами організації та підвищує ефективність діяльності.

Слід зазначити, що види комунікації (вертикальна чи горизонтальна) відіграють важливу роль у демократичних формах управління, коли керівники керуються спільними діями зі своїми працівниками, враховуючи їхню думку, зауваження та побажання. Слід зазначити, що внутрішня комунікація має свої специфічні недоліки. Саме передача неперевіреної, непідтвердженої інформації впливає на емоційний стан співробітників і може призвести до зниження ефективності роботи.

Ефективний зворотній зв'язок між одержувачем інформації та її відправником орієнтований на спільне обговорення та вирішення проблеми. Різноманітні комунікаційні бар'єри заважають реалізації комунікації в організації. Подолання бар'єрів можливе лише завдяки сприятливим умовам спілкування та формуванню психологічних компетенцій учасників комунікаційної взаємодії.

Процес створення та розвитку сучасної вітчизняної ділової культури, культури корпоративних відносин, паблік рілейшнз, ділового спілкування потребує якісно нових підходів у системі управління. Сучасна модель управління персоналом неможлива без налагодженого процесу ефективної комунікації. Вся концепція управління якістю побудована на принципі, що всі учасники процесу мають рівний доступ до необхідної інформації, продуктивно спілкуються один з одним, створюючи оптимальні умови для прийняття ефективних рішень, розв'язання конфліктів і командної роботи [7; 19].

Спілкування в організації є невід'ємною частиною діяльності керівника і підлеглого. Деякі дослідники вважають, що ефективність управління персоналом пропорційна ефективності комунікаційних процесів в організації. Недбало організовані зв'язки подовжують час вирішення будь-якої проблеми, ускладнюють досягнення результату, викликають конфлікти і непорозуміння. Крім того, налагоджена внутрішня комунікація покращує процес управління організацією, а отже, скорочує час, витрачений на адаптацію співробітників, послаблює опір змінам з боку персоналу [2; 112]. Організація з налагодженими комунікаційними зв'язками демонструє швидке реагування на зміни на ринку праці, високу якість обслуговування та високу мотивацію співробітників. Комп'ютеризація сучасного суспільства, з одного боку, поглиблює та урізноманітнює комунікаційні процеси всередині організації шляхом постійного вдосконалення та розвитку засобів і каналів передачі інформації, з іншого – актуалізує проблему розробки ефективної комунікаційної стратегії з урахуванням різноманітності сучасних комунікаційних технологій. Для створення ефективної комунікаційної системи в управлінні персоналом організації необхідно проаналізувати роботу найбільш поширених форм комунікації в організації.

Механізм реалізації комунікаційного процесу, а також фактори, що впливають на його ефективність, добре вивчені сучасною наукою. Загальні моделі комунікаційного процесу викладені в працях багатьох зарубіжних дослідників, переважно ХХ – початку ХХІ ст.: А. Файоля, Г. Мюнстерберга, К. Шеннона, В. Зігерта, Л. Ленга, Х. Т. Грема, Р. Беннетт, Б. Адамс, Е. Мерманн та ін.

Окремо слід звернути увагу на ту частину наукових досліджень, яка стосується ділового спілкування. Дослідження цього видання в основному присвячене роботам сучасних зарубіжних дослідників, таких як Реч. Blundel., D. Boddy, Payton, Р.Л. Дофт., Дж. М. Лейхіфф, Дж. М. Пенроуз, М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, Д.В. Ньюстром, К. Девіс, Г. Мітцберг, Б. Алстред, Дж. Лемпел, Р. Х. Холл та ін.

Аналіз основних світових наукових підходів до проблем спілкування в соціальній групі та організації, дослідження структури комунікаційного процесу знайшли відображення в працях російських учених - С.Л. Рубінштейн, Л.С. Виготський, А.Р. Лурія, Н.І. Жинкін, В. Веснін, А. Дейнека, А. Кібанов, П. Журавльов, Г. Андрєєва, А. Леонтєєв та ін.

Останнім часом проблема ефективних комунікаційних зв'язків стала предметом наукового інтересу вітчизняних дослідників. Серед здобутків українських учених заслуговують на увагу дослідження І. Завадського, Г. Осовської, Н. Мартиненко, М. Турянської, які обґрунтовують сучасні організаційні, теоретичні, методологічні та психологічні аспекти інформаційно-комунікаційних технологій.

Обмін інформацією всередині організації, а також між організацією та зовнішнім середовищем забезпечується комунікаційними процесами. Відбувається жвавий обмін інформацією, яка є зрозумілою та інтелектуально збагачує учасників. У процесі спілкування реалізується здатність керівників правильно інформувати працівників організації та суб'єктів із оточення та отримувати від них корисну інформацію [5; 37].

Організаційні комунікації формуються між підрозділами, рівнями, зв'язками організації та між організаціями, їх характеристики залежать від характеру діяльності організації, її ролі та місця в галузі, структури управління тощо.

Крім того, дослідники, які розглядають організацію як цілісну систему, відзначають, що комунікація є основою організаційної культури або системи. Таким чином, вивчення розвитку та функціонування організації — це перш за все дослідження комунікаційних взаємодій у ній. Це положення дуже влучно відображено у вислові Вайка К. «Communication is organising, and organising is communication» («Комунікація є організація, а організація є комунікація») [82; 75]. Вайк пише, що саморозвиток організації та підтримка її в певному цілісному стані можливі лише через постійну комунікаційну діяльність, і як

тільки вона припиняється, зникає і організація. Тому за відсутності або погано розвиненої комунікації в організації неможливе її ефективне функціонування.

Видатний сучасний російський соціолог Г. Андрєєва також зазначає: «...відносно новою проблемою соціально-психологічного дослідження на промисловому підприємстві є проблема спілкування у виробничому колективі. У численних дослідженнях психологічного клімату виявилось, що дуже часто співробітники більш дрібних підрозділів великого промислового підприємства (бригад, цехів, змін), маючи в цьому підрозділі сприятливий психологічний клімат, виявляються досить замкнутими в рамках. «свої» бригади, цеху, зміни тощо і т. д. При цьому також характерна низька поінформованість підприємства в цілому, його показників, важливості даного розділу в цілому по підприємству, ритмічності його роботи та якості продукції. У той же час виявилось, що рівень поінформованості компанії в цілому позитивно впливає на загальну атмосферу в кожній філії. Теоретично цей емпіричний факт можна пояснити тим, що включення кожного колективу в більш широку соціальну структуру з усвідомленням цього включення завжди створює нову, додаткову мотивацію до дії, яка виступає як елемент більш загальної дії. Тому останнім часом проблема колективного усвідомлення, а отже, і проблема розвитку комунікації останнім часом стає предметом спеціальних досліджень «[3; 122].

Отже, підтверджується актуальність обраної теми, а саме: «Особливості внутрішньовиробничого спілкування в сучасних умовах».

Метою дослідження є комунікаційні процеси виробничого характеру.

Предмет дослідження – особливості комунікативних процесів у сучасних умовах господарювання.

Основною метою підсумкового якісного дослідження є вивчення особливостей комунікативних процесів та їх специфіку для підприємств різних форм власності та їх унікальність.

Для досягнення поставлених цілей були визначені наступні заходи:

- аналіз літературних джерел і вирішення проблем комунікативних процесів у сфері виробництва;
- розробка набору інструментів і вибір системи процедур, відповідних меті дослідження;
- проведення емпіричних досліджень та аналіз отриманих результатів;
- висвітлення залежності поширеності комунікаційних процесів в організації від форм власності;
- надає пропозиції та висновки.

Для вирішення поставлених завдань використовується декілька методів:

- теоретичні методи (аналіз та узагальнення літературних джерел);
- емпіричні методи (бесіди, спостереження та психодіагностика);
- Математичні та статистичні методи (математичні сподівання, дисперсійний, кореляційний аналіз).
- Для психодіагностики використовуються 4 методики:
- В.С. Опитувальник структури темпераменту Л. Русалова;
- методика діагностики комунікативних схильностей (КОС-2);
- Методика «особистісно-типологічного опитування» розроблена Л.Н. Собчика;
- Бойко В. В. Діагностика рівнів емоційного виснаження.

Структура роботи включає вступ, два розділи (теоретичний та емпіричний), список використаної літератури та додаток. У першому розділі розглядаються історичні та теоретичні аспекти комунікації, а також їх види та характеристики. У другому розділі емпірично досліджуються та аналізуються внутрішні комунікаційні процеси на прикладі виробничої компанії. Кожен розділ містить результати представленого матеріалу та обговорених проблем, а також деякі пропозиції щодо вдосконалення процесів виробничої комунікації. У бібліографії вказано використані в роботі літературні джерела.

ВИСНОВКИ

Важливість дослідження. Проблема свідомої постановки людиною перед собою є однією з ключових психологічних проблем. У працях Б.Г. Ананьєва, М.І.Боднева, А.Л.Журавльов, В.Ф. Рубачин, Б. Ф. Ломова, С. Д. Максименко, О.К. Тихомиров та ін підкреслюють, що дослідження цілепокладання мають велике теоретичне і практичне значення. Зокрема, на сьогоднішній день загальновизнано, що процес спілкування лежить в основі всієї навмисної діяльності людини і входить в його психологічну структуру як невід'ємний компонент. Крім того, останні дослідження (Р.Р. Бібрич, В.В. Знаков, Л.М. Карамушка, Х.Я. Коломенський, Т.Б. Корнілова, Ю.М. Швальб та ін.) показали, що ефективність спілкування є важливою складовою особистості, сприяючи її соціальному розвитку. активність, здатність до вироблення нових життєвих стратегій, адаптація до соціально-економічних змін у суспільстві.

Комунікаційні процеси мають специфічну структуру та особливості. Таким чином, спілкування поділяється на міжособистісне (людина - людина) і масове (людина - група). Категорія спілкування є однією з центральних категорій у психологічних дослідженнях поряд з категоріями: діяльність, особистість, мислення та стосунки.

Спілкування, як і діяльність, має специфіку «суб'єкт-суб'єктних» відносин. Розглядаючи комунікацію, Б. Ф. Ломов акцентує увагу на структурі - макро-, меза- і мікрорівні.

Макрорівнем вважається спілкування індивіда з іншими особистостями. Тому процес спілкування розглядається в часовому масштабі протягом усього життя людини. У цьому випадку акцент робиться на аналіз психічного розвитку особистості.

Другий рівень - рівень безладу - трактує спілкування як сукупність цілеспрямованих, логічно завершених контактів, в які перебувають люди в

процесі поточної життєдіяльності. Основний акцент робиться на змістовних компонентах ситуацій спілкування – чому, з якою метою тощо.

Третій рівень - мікрорівень - розглядає комунікацію з позиції комунікаційних одиниць як комбінацію дій або транзакцій.

У рамках інформативного підходу до комунікації виділено два напрями дослідження. Перший напрямок: теоретичний і практичний показ символів, знаків, кодів, розроблених Шенноном і Уівером. Другий напрямок – модель комунікаційного обміну, що містить чотири елементи: умови спілкування, комунікаційну поведінку, комунікаційні обмеження та критерії інтерпретації.

Досягнута основна мета дослідження випускної кваліфікаційної роботи – вивчити особливості комунікаційних процесів та їх специфіку для підприємств різних форм власності.

Для досягнення поставлених цілей були виконані такі завдання:

1. Проаналізовано літературні джерела та проведено аналіз з метою вирішення проблеми комунікаційних процесів у обробній промисловості;
2. Розроблено інструментарій та обрано систему процедур, адекватних цілям дослідження;
3. Емпіричне дослідження та аналіз отриманих результатів;
4. Розкриває залежність циркуляції комунікаційних процесів в організації в залежності від форм власності та її структури;
5. Надані пропозиції та висновки.

Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс методів:

- теоретичні методи (аналіз та узагальнення літературних джерел);
- емпіричні методи (бесіда, спостереження та психодіагностика);
- Математичні та статистичні методи (математичне сподівання, дисперсійний, кореляційний аналіз).

Для психодіагностики використовувалися 4 методики:

- Опитувальник структури характеру В.Л. Русалова;
- методика діагностики комунікативних нахилів (КОС-2);

- методика «Індивідуально-типологічного опитувальника» Л.Н. Собчик;

- діагностика рівня емоційного вигорання В.В.Бойко;

Аналіз літературних джерел дозволив зробити висновок:

- комунікаційний обмін розглядається в різних напрямках психології: психоаналізі, біхевіоризму, гуманістичній психології та екзистенціальній психології. Тому існують різні теоретичні моделі спілкування;

- комунікаційний процес має базову структуру (рис.), за допомогою якої виникають його модифікації:



Рис. Базова структура комунікації

- успішне функціонування організації, створення та існування організаційної культури, засвоєння та розповсюдження корпоративних ідей та цінностей неможливо без налагодженого комунікаційного процесу;

- спілкування створює сприятливі умови для виявлення професійно-ділових якостей працівників, сприяє розвитку їх творчого потенціалу для створення додаткової вартості та отримання результату;

- іноді діяльність і спілкування розглядаються не як паралельні, взаємопов'язані процеси, а як дві сторони соціального буття людини; його спосіб життя;

- в інших випадках спілкування розуміється як певна сторона діяльності: воно входить у кожен діяльність, є її елементом, а саму діяльність можна трактувати як умову спілкування;

- ефективна система внутрішньої комунікації поєднує теорію управління, теорію організації, теорію психології управління та теорію

комунікації. Помилки в розрахунках, некомпетентні чи неефективні дії в одній сфері призведуть до помилок у всіх інших сферах;

- сучасний розвиток економіки, новітні наукові досягнення в галузі менеджменту та значна кількість каналів та інформаційних ресурсів, які пропонує сучасність, спонукаючи до пошуку найбільш ефективних форм комунікаційної взаємодії, постійного вдосконалення існуючих комунікацій, а також імпульсу розробити якісно нові наукові методи та конструктивні підходи до розвитку внутрішньої комунікації

Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити кількісні показники індивідуально-типологічних та психологічних властивостей у працівників компанії «Стеклопласт». Ці ознаки дають змогу кількісно визначити відмінності у прояві діагностичних результатів і знайти напрямки психокорекційної роботи з кожною кваліфікаційною групою. Крім того, отримані значення співвідношення суб'єктивних і соціальних цінностей дозволяють екстраполювати можливі конфлікти, як внутрішньоособистісні, так і міжособистісні.

Так, методика В.М. Русалова дала наступні результати: для керівників $\dot{I}_{\text{ерг.}}=0.99$; $\dot{I}_{\text{пласт.}}=1.7$; $\dot{I}_{\text{темп.}}=1.15$; $\dot{I}_{\text{емоц.}}=0.91$; для виробничого персоналу значення індексів дорівнюють $\dot{I}_{\text{ерг.}}=0.88$; $\dot{I}_{\text{пласт.}}=1.1$; $\dot{I}_{\text{темп.}}=1.0$; $\dot{I}_{\text{емоц.}}=0.96$.

За результатами статистичної обробки результатів емпіричного дослідження за методикою діагностики комунікаційних та організаційних схильностей (COS-2) отримано такі дані: у середньому досліджувана група отримала $11,46 \pm 3,10$ балів за «Комунікабельність». схильності» та $11,78 \pm 2,76$ балів за шкалою «Організаційні схильності». Це означає, що респонденти мають середній рівень комунікації та організаційних нахилів.

Дослідження рівня емоційного вигорання за методикою Бойко свідчить про те, що найбільша кількість – 51,6% – респондентів відчують на собі дію одного з елементів синдрому емоційного вигорання – зниження особистих досягнень, 36,6% респондентів відчують дію такого компонента, як

деперсоналізація, а 26,8% респондентів мають тенденцію до вигорання внаслідок емоційного виснаження.

Емпіричне дослідження за методикою «Індивідуально-типологічного опитувальника» Л.Н. Собчик отримав такі дані: в середньому досліджувана група набрала $4,39 \pm 1,57$ бала за шкалою екстраверсії, $5,09 \pm 1,57$ бала за шкалою спонтанності, $4,89 \pm 1,35$ бала за шкалою агресивності», «, $4,95 \pm 1,20$ за шкалою жорсткості, $4,66 \pm 1,38$ за шкалою чутливості, $4,87 \pm 1,46$ за шкалою тривожності, $4,99 \pm 1,55$ за шкалою лабільності. Таким чином, досліджувані мали в середньому нормальну та помірну інтенсивність індивідуально-типологічної особливості: екстраверсія, спонтанність, агресивність, скутість, інтроверсія, чутливість, тривожність і лабільність.

Більшу частину свого життя він проводить у малих групах, у тому числі виробничих, де соціально-психологічні стосунки працюють у формі прямих міжособистісних контактів через робочі процеси. Вихідним пунктом у вивченні психології виробничих колективів є проблема ефективності спілкування в процесі їх діяльності. Це пов'язано з необхідністю вирішення прикладних завдань управлінського характеру, що в свою чергу передбачає знання закономірностей організації спільної діяльності людей на виробництві. На формування соціально-психологічного клімату впливають характер міжособистісних стосунків, стиль керівництва, групові норми, організація та умови праці, система комунікаційних зв'язків. Соціально-психологічний клімат — домінуючий і відносно стійкий психічний настрій колективу, виробничої групи, який поєднує в собі настрої людей, їх емоційні переживання, ставлення до себе, праці та навколишніх подій. Використання сучасних методів дослідження впливу інформаційного обміну на продуктивність праці свідчить про те, що спілкування сприяє виробничим процесам, якщо система управління інформацією на підприємстві враховує психологічні особливості всіх учасників взаємодії.