

– Сертифікація на основі міжнародних стандартів дозволить забезпечити якість підготовки спеціалістів та відповідність їх знань вимогам ринку.

– Пошук джерел фінансування з боку держави, приватних інвесторів або міжнародних фондів допоможе забезпечити доступ до сучасного програмного забезпечення та технічних ресурсів.

Підготовка спеціалістів із BIM-технологій є складним, але необхідним процесом для подальшого розвитку будівельної галузі України. Особливо важливим є розвиток та впровадження BIM-технологій для відновлення України в післявоєнний період. Подолання описаних проблем сприятиме підвищенню якості підготовки BIM-фахівців, а отже їхній затребуваності та успіху українських будівельних компаній на міжнародному ринку, що своєю чергою вплине на якість будівельних проектів, підвищення ефективності будівельних процесів та забезпечить конкурентні переваги.

**Форманова С.В.**

*доктор філологічних наук, професор, кафедри іноземних мов,*

**Мар'яно Я.Г.**

*кандидат філологічних наук, доцент, завідувачка кафедри іноземних мов,*

*Одеська державна академія будівництва та архітектури*

## **РІЗНОМАНІТНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЇ В КОНТЕКСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ**

Нині важко погодитись із твердженням, що письмова мова є другорядною по відношенню до усної, хоча з точки зору походження, письмова мова дійсно виникла пізніше. Звукові образи в свідомості не завжди є необхідними для спілкування й формування понять, а написання, в свою чергу, цілком здатні слугувати знаряддям комунікації і без відповідного зв'язку зі звучанням. Сьогодні нові явища письмової мови усе частіше виникають незалежно від усної форми (наприклад, мова SMS-повідомлень), тут йдеться не лише про взаємозв'язок двох форм мови, а й про їхню рівність, бо, в окремих випадках, проявляються особливості, що притаманні лише письмовій мові. Графічні знаки

здатні позначати ті чи інші об'єкти дійсності та реалізувати поняття про них так само безпосередньо, як і звукові знаки [2].

Суттєвий вплив на комунікації в організаціях мають електронні засоби комунікацій. Інформаційні технології можуть використовувати комп'ютери, комп'ютерні мережі, телефони та інше устаткування. Існує шість найпоширеніших видів інформаційних систем:

- операційно-виконавча система – за її допомогою виконують рутинні та поточні операції;
- інформаційна система менеджменту – збирає дані, організовує й систематизує їх у формі, яка є зручною для менеджерів та забезпечує цих менеджерів інформацією, необхідною для їхньої роботи;
- система підтримки рішень – автоматично знаходить, опрацьовує та підсумовує інформацію, необхідну для специфічних рішень;
- адміністративна інформаційна система – призначена для спеціальних потреб опрацювання інформації менеджерами вищого рівня;
- Інтернет-мережі – комунікаційні мережі, які діють у межах однієї організації;
- експертні системи – створені за принципом визначення усіх можливостей “якщо-тоді”, які стосуються конкретної ситуації.

Останні досягнення в галузі інформаційних технологій можуть сприяти покращенню обміну інформацією в організаціях. Персональний комп'ютер вже зробив значний вплив на інформацію, яку керівники, допоміжний персонал і працівники розсилають і отримують. Електронна пошта дає працівникам можливість направляти письмові повідомлення будь-якій особі в організації. Це зменшує традиційно невичерпний потік телефонних розмов. Крім того, електронна пошта – ефективний засіб зв'язку між людьми, які знаходяться в різних приміщеннях, різних містах і різних країнах. Суттєвою відмінністю на користь електронної пошти є можливість відправляти одне повідомлення великій кількості одержувачів. А в ході відеоконференцій люди, що

знаходяться в різних місцях, у різних країнах, обговорюють різноманітні проблеми й при цьому бачать одне одного в обличчя.

Однак, за умов управлінської комунікації на шляху отримання інформації постають різні *бар'єри*. При цьому бар'єри пов'язані із зовнішнім середовищем, в якому здійснюється комунікативний процес, і виявляються в інформаційному перевантаженні (*бар'єром стає занадто велика кількість інформації*); розмаїтті носіїв (*телебачення, конференції, звіти консультантів тощо*); перевантаженні інформацією, що призводить до знецінення її змісту; вмінні користуватися інформацією (*ексклюзивні дані дають змогу використовувати їх для впливу на інших; доступ до джерел обмеженої інформації, тобто тієї, яка призначена для внутрішнього користування, розширює владні повноваження індивідів*) [1].

Вчені класифікують бар'єри за такими типами: мікробар'єри, комунікативні бар'єри, бар'єри, пов'язані із комунікативними особливостями учасників інтеракції. *Мікробар'єри* – це специфічні комунікативні бар'єри. Сучасні дослідники зазначають різні причини їх виникнення:

- особливості інтелекту тих, хто спілкується;
- неоднакове знання предмета розмови;
- різні лексикон і тезаурус (сукупність понять з певної галузі знань);
- відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування;
- психологічні особливості партнерів (наприклад, надзвичайна відвертість чи надзвичайна інтелігентність одного з них, інтуїтивне сприймання світу чи нахабство іншого);
- соціальні, політичні, професійні, релігійні відмінності тощо [1].

*Комунікативні бар'єри* виникають на міжособистісному рівні: у повідомленні відправника, в обміні думками між відправником і одержувачем, у виборі носія (*електронна пошта, комп'ютер, офіційна мова тощо*). Вони залежать від індивідуальних особливостей учасників комунікації, від уміння співрозмовників перекодувати думки в слова, слухати і концентрувати увагу. У зв'язку з цим, виокремлюють такі бар'єри, як *межа уяви, словниковий запас*

відправника інформації, словниковий запас одержувача, його здатність розуміти значення слів, обсяг запам'ятовування [1].

Бар'єри, пов'язані із комунікативними особливостями учасників взаємодії, мають соціальний або психологічний характер. Вони можуть виникати через особливі соціально-психологічні стосунки, які склалися між партнерами (*антипатія, недовіра* тощо), а також через своєрідний "фільтр" довіри чи недовіри. Причому фільтр діє таким чином, що абсолютно істинна інформація може стати неприйнятною, а хибна, навпаки, прийнятною. В організації існує потреба фільтрувати повідомлення для того, щоб з одного рівня організації або відділу на інший направлялися лише ті повідомлення, які їх стосуються.

Для прискорення руху інформації або надання повідомленню чіткості, різноманітні відомості об'єднуються й спрощуються. Такий відбір може стати причиною ненадходження важливої інформації до певного сектору організації або її суттєве викривлення. Важливо з'ясувати, за яких умов той чи інший канал інформації може бути заблокований цим фільтром. Важливо також виявити засоби, які допомагають прийняттю інформації і послаблюють дію фільтрів.

Сукупність цих засобів називається *фасцинацією* (від англ. *fascination* – *зачарування*). Вони організовуються для супроводу інформації з метою зменшення її втрат під час сприймання реципієнтом, підвищення довіри до неї. Засоби фасцинації відіграють роль додаткового фону, підсилювача інформації, що частково сприяє подоланню фільтра недовіри. Зразком фасцинації, може слугувати музичний супровід повідомлення [1]. У комунікативному менеджменті виокремлюють *три форми комунікативних бар'єрів*, які різняться за ступенем прозорості: *уникання, авторитет, нерозуміння*.

Загалом, комунікативний бар'єр є механізмом захисту від небажаної інформації. Перешкода, яку відправник встановлює на шляху небажаної чи небезпечної інформації, може бути різного ступеня прозорості. Практично

непрозорим бар'єром є *уникання*. Втекти від небажаної інформації та її впливу можливо як фізично (*уникання не передбачає контакту із самим носієм такої інформації*), так і психологічно (*забування інформації або "заглиблення в себе" під час слухання*). Другий бар'єр – *авторитет* – діє таким чином: інформація потрапляє до свідомості, але на цьому шляху вона суттєво знецінюється через суб'єктивне зниження авторитетності її джерела, тобто, зрештою, стає ненадійною й малозначущою. Третій бар'єр – *нерозуміння* – найтонший спосіб знизити вплив інформації шляхом її перекручення до невпізнання, надання їй нейтрального смислу [1].

Оскільки причини комунікативних бар'єрів можуть приховуватися в змістових і формальних характеристиках самого повідомлення (*фонетичних, стилістичних, семантичних*), а також у логіці його побудови, то в наступних розвідках ми розглянемо такі бар'єри детальніше.

#### **Список використаних джерел:**

1. Бар'єри комунікації URL: <http://readbookz.com/book/174/5625.html>
2. Ситдикова І.В. Нові парадигми досліджень письмової комунікації URL: [http://philology.knu.ua/files/library/movni\\_i\\_konceptualni/46-4/3.pdf](http://philology.knu.ua/files/library/movni_i_konceptualni/46-4/3.pdf)

**Шевченко І.П.,**  
*здобувач вищої освіти,*  
**Науковий керівник: Яцкевич І.В.,**  
*доктор економічних наук, професор,*  
*професор кафедри менеджменту і маркетингу,*  
*Одеська державна академія будівництва та архітектури*

### **ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СУЧАСНОМУ УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ У ПРОЕКТНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Сучасні керівники більш підзвітні та налаштовані на своїх колег і підлеглих, а також розуміють важливість емоційного настрою. Розуміння цього та емпатичний підхід є прямим результатом емоційного інтелекту. Як наслідок, емоційний інтелект створює керівників, які є відповідальними, самосвідомими, цінують і сприяють довірчим відносинам, розуміють і регулюють емоції у