

УЗГОДЖЕННЯ ПРОТИРІЧ КОМУНІКАЦІЇ В КРИЗОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ

До виробничих комунікативних процесів сучасності в світі розроблено значну кількість вимог, рекомендацій та побажань. Існує безліч тренінгів, на яких працівників організації навчають спілкуванню, взаєморозумінню, єдиному підходу до інформаційних процесів, толерантності і ще багатьом корисним навичкам. Однак досить мало компаній навчають комунікації в дійсно кризових умовах. Пояснення відмінностей середовища суттєво відрізняється від напрацювання практичних навичок. І тому більшість знань, які здобувають працівники для здійснення ефективної комунікації. Виявляються не достатньо практичними в умовах з реальним дефіцитом часу на комунікацію, в умовах зміненої реакції та поведінки опонентів, в умовах реально існуючого ризику для здоров'я і життя людей.

Більшість рекомендацій сучасних комунікативних процесів говорять про необхідність вислухати кожного, зрозуміти, толерантно відноситись до його особливостей і стилю мовлення, проявляти культуру мови, чіткість і зрозумілість висловлювань. Та коли виникла кризова, аварійна ситуація, чекати десятків хвилин, поки всі висловлюють думку, обговорюють проблему, обирають найкращу альтернативу просто немає часу і можливостей. В цій системі один лідер бере на себе беззаперечне керування. І тоді очікуваним буде різке, інколи криком, віддання наказу, швидка заміна виконавця без пояснень причин, інколи навіть з відстороненням фізично (відштовхуванням) від обладнання. Нажаль, до цього не готують на тренінгах. І виникає певне протиріччя – вимоги до стандартної комунікації і реалії, інколи в досить не культурній формі, з лайкою.

На наш погляд, подолати протиріччя реалій спілкування в гострій фазі кризи та в довготривалій кризі можливо, якщо організація буде проводити для своїх працівників відповідні навчання (як при перевірці готовності до пожежі). Але до початку шляхом тестування, використання симуляторів, створення ситуативних завдань важливо дослідити реакції всього персоналу на кризу і на різні форми звернень. Керівник повинен знати себе, свій стиль в цих умовах, і реакцію на нього підлеглих. Бо частина сприйме адекватно різкі звернення в гострій фазі кризи, але може агресивно сприймати їх постійне використання; частина ж може від різкого звернення впасти в ступор, і зовсім перестати реагувати на накази. Тож, не зважаючи на власні реакції, керівник повинен навчитися поводитись так, як максимально ефективно і швидко сприймають інформацію його підлеглі. Підлеглих же слід на цих тренуваннях вчити стійкості сприйняття та адекватній реакції на накази в неадекватному стилі.

Наступним кроком в узгодженні протиріч комунікативних процесів в кризових умовах є роз'яснювальна робота з персоналом, і особливо – керівництвом, щодо необхідності вчитися підходити до колективу ще більш толерантно, з повагою, ніж за умов спокійного середовища. Це пов'язане з тим, що нервова система з часом втомлюється, і адреналін, який дозволяв не звертати уваги на деталі спілкування в гострій фазі кризи, вже використано, настає апатія, втома, коли робітник психологічно більш вразливий. Для збереження працездатності слід мінімізувати негативний вплив, в тому числі в процесі комунікації. Вважаємо важливим впроваджувати підготовку працівників до різного поводження в різних фазах кризи.

Під керівництвом: доц. каф. Економіки та менеджменту, О. І. Кір'ян