БИБА Валентина Анатоліївна,
доцент кафедри менеджменту
Білоцерківського національного
аграрного університету,
кандидат економічних наук, доцент
УТЕЧЕНКО Дар'я Миколаївна,
доцент кафедри менеджменту
Білоцерківського національного
аграрного університету,
доктор філософії, доцент

АСЕРТИВНІСТЬ ЯК УМОВА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Комунікації є ключовою основою діяльності будь-якого підприємства. Від початку війни і до сьогодні ми спостерігаємо деформацію в комунікативних інструментах. Кожна людина, перебуваючи у стресових ситуаціях, демонструє індивідуальну манеру спілкування, яка виходить із психологічного стану особистості.

Навички спілкування вважаються незамінними для успіху будь-якого бізнесу. Люди відрізняються один від одного за способами спілкування, саме тим, що вони мають різні риси, які впливають на комунікаційні процеси. У деяких випадках людина може охоче спілкуватися з іншими, тоді як бувають випадки, коли люди володіють інтровертним характером і не виявляють інтересу та ентузіазму в спілкуванні з іншими [1].

Існує чотири типи комунікації: агресивний, пасивний, агресивно-пасивний та асертивний. Розглядаючи кожен тип комунікації, варто зазначити, що агресивний тип призведе до конфліктних ситуацій, зверхності та короткострокового спілкування, що не допустимо у менеджменті. Пасивним типом не варто комунікувати, адже даний стиль спілкування демонструє суспільству невпевненість, утиск своїх почуттів та емоцій, що з рештою може привести до психосоматичних порушень. Пасивно-агресивний стиль теж має негативні відгуки від суспільства. Людина, яка має дану манеру спілкування, сприймається іншими як не щира, закрита в собі, без проявів власної думки. І останній тип, який є найбільш ефективним у менеджменті – це асертивний тип комунікації.

Асертивність особистості розкривається у відношенні до людей, до самого себе, у контексті особливостей взаємостосунків між людьми, вмінні контролювати та регулювати свою поведінку, доводити, грамотно аргументувати свою позицію, і проявляється у вмінні моделювати поведінку співрозмовника, домагатися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, тобто продуктивно виходити із конфліктної ситуації.

Асертивна поведінка демонструє повагу до себе та інших, сприяє саморозкриттю, самоконтролю та позитивному оцінюванню власної гідності.

Асертивність – це найефективніший спосіб вирішення міжособистісних проблем. Пряме спілкування, відкритість і чесність дозволяють отримувати повідомлення без спотворень, які в свою чергу допомагають підтримувати стосунки з іншими [2].

Поняття асертивності було введено фахівцями з поведінкової терапії, які стверджували що саме асертивність пригнічує тривогу та зменшує депресію. Це вказує на те, що наполеглива поведінка призводить до поліпшення самооцінки [3].

Асертивний тип комунікації є певним балансом між власними потребами та потребами інших людей. Якщо беручи за приклад опис керівника, то керівник який використовує асертивну форму спілкування чітко та вміло доносить свою думку, вміє слухати працівників, не ставить свої інтереси вище за інтереси своїх колег, спроможний дати відсіч агресивній манері спілкування та здатен говорити «НІ», якщо цього потребує ситуація.

Асертивність дає змогу керівнику налагодити здоровий психологічний клімат з підлеглими. Асертивні комунікації не допускають жодних маніпуляцій, адже асертивність пропагує повну відповідальність за свої дії та наслідки.

За мірою відповідальності, модна поділити людей на два типи: екстернали – особи, які перекидають всю відповідальність на зовнішні фактори; інтернали – особи, які беруть повну відповідальність на себе.

Навиків асертивної комунікації можна набути за певний період часу, враховуючи свою манеру спілкування та психологічний стан. В першу чергу потрібно об'єктивно оцінити свій тип комунікації та прописати кроки, які протрібно пройти для досягнення успішного рівня комунікації. Існують різні методи визначення ступеня асертивності та тести-опитувальники, які в повній мірі продемонструють чітку манеру комунікації.

На нашу думку, найефективнішим типом комунікації являється асертивний інтернал, який дає можливості вільно досягати поставлених цілей, проявляти відкриту демократію в колективі та підтримувати здоровий морально-психологічний клімат організації.

Список використаних джерел:

1. Radhika Kapur. The Types of Communication. University of Delhi. 2020. URL : https://www.researchgate.net/publication/344235361_The_Types_of_Communication.

2. Pipaş M., Jaradat M. Assertive communication skills. Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 12(2), 2010. URL : http://www.dime.uab.ro/upload/lucrari/1220102/17.pdf.

3. Brehm S., Kassin S. M.. Social Psychology, Fifth Edition, Indiana University Bloomington,Williams College Steven Fein, Houghton Mifflin Company, Boston U.S.A. 2008. URL : https://college.cengage.com/psychology/brehm/social_psychology/5e/students/netlabs.html.