

УДК 005.95+339.92

МІЖСОБИСТІСНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ ТА ЇХНІЙ ВПЛИВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВА

Р. М. Бучко

Українська академія друкарства,
вул. Під Голоском, 19, Львів, 79020, Україна

Осмилення явищ, які формують зміни в соціальній поведінці, є результатом знань про процеси міжособистісного спілкування. Вміння скористатися цими знаннями допомагає нам досягнути врегулювання будь-яких дискусій із співрозмовником та задовольнити його очікування. Розвиток науки, зокрема психології, лінгвістики, соціології, педагогіки та навіть політології, з огляду аналізу процесів взаємовідносин, став рушійною силою у розвитку цієї сфери. Об'єктом зацікавленості у цих науках та інших суміжних дисциплінах був генезис міжособистісної системи відносин і макетів основних соціальних ситуацій. Актуальність цього дослідження не варто недооцінювати, оскільки належні відносини між професійними та суспільними групами перешкоджають якісній комунікації між колегами наслідок чого спостерігається зниження ефективності діяльності усього підприємства. Варто пригадати, що при розробці комунікаційних досліджень початкові питання стосувалися лише використання мови в урегулюванні людських взаємин. Проте в довгостроковій перспективі спостерігається суттєве поглиблення аналізу та розширення дослідницьких тем у сферах соціології, соціальної психології та навіть медицини.

Наше дослідження підтверджує, що взаєморозуміння між колегами, створення дружньої атмосфери в сприятливих умовах для розвитку особистості, сприяє підвищенню ефективності праці та як результат досягнення цілей компанії в цілому.

Ключові слова: комунікація, інтернаціональні підприємства, спілкування, менеджмент, міжнародна співпраця, організація робочого простору, керівництво.

Постановка проблеми. Сучасний бізнес все більше усвідомлює, що ключем до успіху є не лише інноваційні технології та стратегічне планування, а й задоволені та мотивовані працівники. Саме тому дослідження в галузі організації праці та комунікації набувають дедалі більшої актуальності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Останні роки стали періодом бурхливого розвитку досліджень у сфері організації робочого простору та комунікації. Зміни в економіці, технологіях та соціальних очікуваннях спонукають дослідників шукати нові підходи до створення ефективних і комфортних робочих середовищ.

Дослідження гібридного формату роботи показали, що він може бути ефективним за умови правильного балансу між автономією та співпрацею. Ніколас

Блум та його колеги з Стенфордського університету встановили, що працівники, які мають можливість самостійно вибирати, де і коли працювати, більш задоволені своєю роботою та демонструють вищу продуктивність.

Психологічний аспект робочого середовища також є предметом багатьох досліджень. Сучасні дослідники, такі як Террі Стокс та Марк Теч, детально вивчали вплив дизайну офісних приміщень на креативність, співпрацю та емоційний стан працівників.

Розвиток цифрових технологій радикально змінив способи комунікації в організаціях. Ерік Берн у своїй теорії трансакційного аналізу описав, як ми спілкуємося один з одним і як це впливає на наші стосунки. Сучасні дослідники, такі як Ірен Пенн та Джефф Колер, вивчають, як нові технології впливають на динаміку команд та як можна оптимізувати використання цифрових інструментів для співпраці.

Роль лідерства у створенні ефективної комунікації досліджували такі автори, як Деніел Гоулман та Рональд Рігосі. Вони показали, що емоційний інтелект лідера та його здатність створити атмосферу довіри є ключовими факторами для успішної комунікації в організації.

Різноманітність та інклюзивність також є важливими аспектами сучасних досліджень. Кетрін Фішер та її колеги довели, що різноманітні команди більш інноваційні та краще вирішують складні проблеми.

Результати цих та багатьох інших досліджень дозволяють компаніям створювати більш ефективні та привабливі робочі середовища, що сприяє підвищенню продуктивності, задоволеності працівників та успіху організації в цілому.

Мета статті – дослідження ефективних взаємозв'язків між колективом на провідних іноземних підприємствах для створення концепції налагоджених взаємовідносин, результатом яких стане вдосконалення діяльності вітчизняних компаній.

Виклад основного матеріалу дослідження. Дослідження однозначно свідчать: задоволені та мотивовані працівники – це запорука успіху будь-якої компанії. Коли люди почуваються комфортно на робочому місці, їхня продуктивність значно зростає. Ергономічні робочі місця, гнучкий графік роботи, можливості для професійного розвитку – все це сприяє підвищенню концентрації, зменшенню стресу та, як наслідок, кращим результатам.

Для створення досконалої взаємодії працівників та поліпшення їхнього морального стану важливо пам'ятати, що взаємини між людьми тісно пов'язані з умовами, у яких вони працюють, відповідно – чим комфортніше працівник відчуває себе на робочому місці – тим ефективнішим буде результат. При цьому ми змушені врахувати різну ментальність підлеглих, індивідуальні характери та психотипи. Яскравим прикладом новітньої моделі колективної взаємодії представлено в бразильській суднобудівній корпорації «Semco», яка перевернула з ніг на голову усталений лад та продемонструвала вражаючі результати. Основною позицією Рікардо Семлера – власника корпорації «Semco» – є ставлення до своїх працівників як до відповідальних, самодостатніх та розумних дорослих людей.

Більшість членів компанії, незважаючи на посаду та рівень доступу, мають право самостійно встановлювати робочі години. Кожен володіє вільним доступом до фінансових документів компанії та може брати участь у важливих дипломатичних переговорах. На окрему увагу заслуговує оплата праці та бонусна система, яку керівники відділів, яких понад 150, встановлюють собі самостійно.

Першою із трьох цінностей «Semco» є демократія або ж, як вони це називають, відкритість до підлеглих. Очевидно, що працівники, які самостійно створюють свої умови праці, будуть щасливішими, ніж ті, які цього не роблять. Закономірно, що між компанією, яка диктує кожен вчинок своїх працівників, та компанією, яка активно залучає їх до участі у вирішенні важливих питань на рівних правах із керівництвом, не може бути раціональної конкуренції. Однак запровадження колективного управління може нести за собою як позитивні, так і негативні наслідки. На шляху до запровадження подібної системи управління було виявлено чотири значні перешкоди: розмір підприємства, ієрархічна система, відсутність мотивації та компетенції. Власне, більшість із зазначених факторів є ахілесовою п'ятою великих корпорацій, чисельність працівників на яких перевищує 250 осіб. При гігантських виробничих потужностях люди відчують себе крихітними, безіменними та нездатними впливати на роботу або кінцевий результат. Таке відчуття безпорадності підкреслюють менеджери, які, зловживаючи своєю владою і прерогативами, не допускають, щоб підпорядковані ним люди приймали рішення самостійно.

На «Semco» виявили, що найбільш ефективний виробничий колектив становить близько 150 чоловік. Точна цифра відкрита для дискусій, однак очевидно, що кілька тисяч людей в одному закладі створює лише ілюзію діяльності. З огляду на це керівництво компанії прийняло рішення створювати лише невеликі підрозділи. Яскравим прикладом дієвості такого рішення став експеримент, проведений на одному із філіалів корпорації, на якому працювало понад 300 людей. Підрозділ виробляв комерційне обладнання для харчової промисловості та використовував систему MRP II, підключену до IBM-мейнфреймів з десятками терміналів по всій станції. Оформлення документів, які необхідно було переглянути усім керівникам, часто займало два дні. Надлишок бракованої продукції, несвоєчасна доставка та проблеми з якістю були поширеним явищем. Надто велика кількість керівників та багаточисельність ієрархічних рівнів, які ніяк не могли врегулювати основні питання, призводила до фінансових втрат. Для врегулювання критичної ситуації компанія вирішила розділи об'єкт на три окремі заводи. Усі потужності підприємства залишилися у тій же будівлі, однак були створені окремі входи та виходи, прийомні доки, телефони, документація а також персонал, інформаційні системи управління та внутрішній контроль. Також підрозділ позбувся мейнфреймів, надавши перевагу трьом незалежним системам на базі ПК.

Перший місяць такого функціонування призвів до непередбачених витрат, зумовлених дублюванням окремих функцій на ще два підрозділи. Однак результат не змусив себе чекати, після зменшення кількості робочих активно запрацювала колективна співпраця. Система, позбавлена ієрархічних перешкод, допомогла

налагодити ефективну взаємодію усіх ланок виробничого процесу. Яскраво виявилось почуття приналежності працівників до діяльності підприємства. Безперечно, не лише зменшення розміру сприяло налагодженню роботи, проте воно дозволило співробітникам безперешкодно зв'язуватися один з одним та координувати свою роботу. Врешті можна зробити висновок, що ієрархічна піраміда є причиною великого корпоративного зла, оскільки кінцева ланка занадто далеко від генератора ключових рішень. Піраміди підкреслюють владу, заохочують невпевненість, спотворюють комунікацію, ускладнюють взаємодію між тими хто встановлює цілі і тими хто їх реалізує, не дозволяючи рухатись в одному напрямку.

Вочевидь, коли в компанії панує атмосфера відкритості та довіри, працівники почувуються залученими до спільних цілей і готові ділитися своїми ідеями. Це стимулює креативність, інноваційність і сприяє швидкому вирішенню проблем. Яскравим прикладом подібної взаємодії є компанія Google. За даними PayScale, 86% співробітників Google стверджують, що вони задоволені своєю роботою. Любов працівників до компанії поставила Google на перше місце у щорічному рейтингу найкращих робочих місць Америки. Задля досягнення таких висот роботодавці зобов'язалися забезпечувати своїх підлеглих безкоштовним здоровим та вишуканим харчуванням, надали їм вільний доступ до фітнес-центру, пральні, запровадило послугу масажу на робочому місці та безкоштовний трансфер на роботу. Чи не головну роль відіграла конкурентоспроможна заробітна плата, оплачена відпустка та допомога батькам у догляді за дітьми. Американські ЗМІ часто характеризують Google як компанію, яка дуже добре ставиться до своїх працівників та одержує мотивованих та відданих своїй роботі людей.

Усі ці характеристики разюче відрізняють комп'ютерне підприємство від суднобудівельної компанії Рікардо Семлера, хоч і ті, і ті однаково надавали своїм працівникам гідну зарплатню, у «Semco» головний акцент ставили на толерантності та взаємопідтримці, ідея компанії полягала у тому, щоб створити команду, яка зможе підтримати свого керівника незважаючи ні на економічний стан, ні на кризові ситуації, натомість основна позиція «Google» – «купити» своїх підлеглих. Безперечно, фінансова винагорода дуже часто відіграє ключову роль у виборі роботи, однак робити опору лише на цій стратегії доволі небезпечно, враховуючи мінливість ринку та економічного стану підприємства.

Дослідження ще раз підтверджують приклад згаданих вище корпорацій: соціальні бенефіти, такі як медичне страхування, додаткові відпустки чи можливості для віддаленої роботи, значно підвищують лояльність працівників до компанії. Люди, які відчувають турботу про себе, з більшою ймовірністю залишаться вірними своїй компанії на довгий час. Чому це так важливо для бізнесу? Все просто: задоволені працівники – це не лише висока продуктивність, але й зменшення плинності кадрів, покращення якості продукції або послуг та підвищення лояльності клієнтів. Адже позитивний настрій працівників передається і клієнтам, створюючи позитивний імідж компанії.

Висновки. Розглянувши основні аспекти сучасного процесу спілкування, ми можемо дійти висновку, що ефективна комунікація – це більше ніж просто обмін

даними. Йдеться про розуміння емоцій та намірів, які стоять за інформацією. Окрім того, що ви можете чітко передати повідомлення, потрібно також слухати таким чином, щоб отримати повне значення сказаного і змусити іншу особу почувати. При спілкуванні з іншими ми часто зосереджуємося на тому, що повинні сказати, однак ефективна комунікація базується на взаєморозумінні, зокрема на вмінні слухати співрозмовника. Слухати – означає не просто чути, а розуміти те, що прагне донести спікер. У нашій роботі ми прагнемо не лише окреслити можливості ефективної реорганізації роботи українського підприємства, спираючись на досвід іноземних партнерів, а продемонструвати, як налагоджена комунікація між колегами може поліпшити результати роботи та як вміння «слухати» може запобігти міжособистісним та внутрі-шньоколективним проблемам.

В підсумку нашої роботи, стає очевидним, що інвестиції в умови праці та розвиток комунікації – це не витрати, а довгострокові інвестиції в успіх бізнесу. Створивши комфортне робоче середовище та забезпечивши ефективну комунікацію, компанія не лише підвищить свою ефективність, але й стане привабливим роботодавцем для талановитих фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. G. Chen, Kirkbride P. Nonverbal communication in intercultural teams: A literature review and practical recommendations / G. Chen, P. Kirkbride. – Warwick: International Journal of Management 48(2), 2021. – 375-396 p.
2. O. Kozlowski, G. Chao, G. De Luca. The impact of cultural diversity on team performance: A meta-analysis and review of moderators / Kozlowski, O., Chao, G., De Luca, G. – Journal of Applied Psychology 108(2), 2023. – 252-284 p.
3. S. Tihanov, K. Cregan. Breaking down language / Tihanov, S., Cregan, K. – Warwick: International Journal of Management, 2022. – 254-283 p.
4. Апелло Ю. Менеджмент 3.0. Agile-менеджмент. Лідерство та управління командами / Ю. Апелло. – Харків: Фабула, 2019. – 432 с.
5. Біловодська О., Кислий В. Логістика: теорія та практика / О. Біловодська, В. Кислий. – К.: Центр Учбової Літератури, 2022. – 356 с.
6. Заяць А. Енергетичний менеджмент: практичний посібник з керування власною енергією / А. Заяць. – К.: Yakaboo Publishing, 2023. – 224 с.
7. Міжнародні економічні відносини / І. Амеліна, Тетяна Попова, С. Владимиров. – К.: Центр учбової літератури, 2021. – 256 с.
8. Патика Н. Міжнародні економічні відносини / Н. Патика. – К.: Центр учбової літератури, 2023. – 560 с.
9. Сазонець І., Сазонець О. Міжнародний бізнес і логістика / І. Сазонець, О. Сазонець. – К.: Центр Учбової Літератури, 2023. – 228 с.

REFERENCES

1. G. Chen, Kirkbride P. Nonverbal communication in intercultural teams: A literature review and practical recommendations / G. Chen, P. Kirkbride. – Warwick: International Journal of Management 48(2), 2021. – 375-396 p.

2. O. Kozlowski, G. Chao, G. De Luca. The impact of cultural diversity on team performance: A meta-analysis and review of moderators / Kozlowski, O., Chao, G., De Luca, G. – Journal of Applied Psychology 108(2), 2023. – 252-284 p.
3. S. Tihanov, K. Cregan. Breaking down language / Tihanov, S., Cregan, K. – Warwick: International Journal of Management, 2022. – 254-283 r.
4. Apello YU. Menedzhment 3.0. Agile-menedzhment. Liderstvo ta upravlinnya komandamy / YU. Apello. – Kharkiv: Fabula, 2019. – 432 s.
5. Bilovods'ka O., Kyslyy V. Lohistyka: teoriya ta praktyka / O. Bilovods'ka, V. Kyslyy. – K.: Tsentr Uchbovoyi Literatury, 2022. – 356 s.
6. Zayats' A. Enerhetychnyy menedzhment: praktychnyy posibnyk z keruvannya vlasnoyu enerhiyeyu / A. Zayats'. – K.: Yakaboo Publishing, 2023. – 224 s.
7. Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny / I. Amelina, Tetyana Popova, S. Vladymyrov. – K.: Tsentr uchbovoyi literatury, 2021. – 256 s.
8. Patyka N. Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny / N. Patyka. – K.: Tsentr uchbovoyi literatury, 2023. – 560 s.
9. Sazonets' I., Sazonets' O. Mizhnarodnyy biznes i lohistyka / I. Sazonets', O. Sazonets'. – K.: Tsentr Uchbovoyi Literatury, 2023. – 228 s.

doi: 10.32403/1998-6912-2024-2-69-159-165

WORKSPACE ORGANIZATION AND HIERARCHY IN ENTERPRISES AND THEIR IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE

R. M. Buchko

*Ukrainian Academy of Printing,
19, Pid Holoskom St., Lviv, 79020, Ukraine*

Understanding the phenomena that shape changes in social behavior is a result of knowledge about interpersonal communication processes. The ability to use this knowledge helps us to resolve any discussions with an interlocutor and satisfy their expectations. The development of science, in particular psychology, linguistics, sociology, pedagogy, and even political science, in view of the analysis of interaction processes, has become a driving force in the development of this field. The object of interest in these sciences and other related disciplines was the genesis of interpersonal relationships and models of basic social situations. The relevance of this research should not be underestimated, since proper relations between professional and social groups prevent quality communication between colleagues, as a result of which a decrease in the efficiency of the entire enterprise is observed. It is worth recalling that when developing communication research, the initial questions concerned only the use of language in regulating human relations. However, in the long term, there has been a significant deepening of the analysis and expansion of research topics in the fields of sociology, social psychology, and even medicine.

Our research confirms that mutual understanding between colleagues, creating a friendly atmosphere in favorable conditions for personal development, contributes to increased work efficiency and, as a result, the achievement of the company's goals as a whole.

Keywords: *communication, international enterprises, interaction, management, international cooperation, workspace organization, leadership.*

Стаття надійшла до редакції 15.07.2024.

Received 15.07.2024.