

**О. А. Розкошна, канд. екон. наук, доц.,**  
*ДВНЗ "Українська академія банківської справи НБУ"*

## **ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ТА НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ У БАНКАХ**

У сучасних умовах функціонування досить актуальною для банків має бути реалізація принципів та напрямів організації ефективних комунікацій, які базуються на таких важливих аспектах комунікаційного процесу, як забезпечення якості інформаційного повідомлення, належні умови його прийому, підтримка цілісності організаційних комунікаційних зусиль щодо досягнення успіху.

Основні принципи організації ефективних комунікацій:

1. Принцип ясності. Для того, щоб повідомлення мало справжню цінність, необхідно забезпечити його ясність зрозумілою мовою, передачею повідомлення через надійні канали таким чином, щоб інформація, яка передається, повною мірою сприймалася одержувачем.

2. Принцип взаємозалежності цілей. Управлінські повідомлення мають формуватися і передаватися таким чином, щоб сприяти досягненню мети стосовно встановлення порозуміння як між працівниками банківської установи в процесі їх співробітництва, так і між банком та його клієнтською аудиторією, що призведе до досягнення загальної мети розвитку організації.

3. Принцип поєднання використання різних форм комунікацій. Для забезпечення стратегічного використання інформаційних потоків у банківській установі доцільно зосередити увагу на можливості використання як керівним складом, так і рядовими виконавцями різних форм комунікацій, які можуть доповнювати одна одну позитивними характеристиками, що забезпечить ефективність комунікаційного процесу. Різноманіття форм комунікацій визначатиме і різні підходи щодо їх удосконалення та використання. Так, міжособистісні комунікації потребують удосконалення процесу спілкування, зокрема забезпечення ефективності останнього за допомогою вміння слухати. До того ж необхідно стежити за мовою жестів, позою і інтонацією, щоб не

посилати оточенню суперечливих сигналів. Використання гармонійно поєднаних знаків, які не містять суперечливих повідомлень, забезпечує ясність і краще розуміння промовлених слів. Вдале застосування емпатії може помітно зменшити можливість неправильного розуміння в разі декодування повідомлення приймаючою стороною. Покращення організаційних комунікацій має відбуватися за умови вдосконалення перебігу інформаційних потоків за такими напрямками: чіткість визначення потреби в інформації; обізнаність персоналу стосовно наявності організаційної інформації; забезпечення її доступу та якісної обробки.

1. Забезпечення чіткості визначення потреби в інформації. При цьому працівникам банків варто знатися на тому, як саме буде використовуватися інформація та спрямуванні інформаційних запитів.

2. Обізнаність персоналу щодо наявності організаційної інформації. У банківських установах повинні бути покажчики, каталоги, телефонні довідники, навігатори та ін., а також забезпечена можливість звертання до професіоналів стосовно отримання відомостей про накопичені в організації бази даних. Сприяння пошуку інформації має забезпечуватися шляхом введення в організації, можливо, нових посад, які цілеспрямовано допомагатимуть тим, хто зайнятий пошуком інформаційних ресурсів, особливо, що стосуються діагностики маркетингового зовнішнього середовища банку, а також залученням експертів для фільтрації інформації.

3. Забезпечення доступу та обробки інформації. Пошук та одержання інформації користувачами має відбуватися за наявності найбільш зручних засобів. Розвинена система збору й обробки інформаційних ресурсів забезпечує прискорення надходження цінної інформації у вищі ешелони управління банку. Наприклад, регулярне проведення конференцій, нарад сприяє поліпшенню процесу обміну інформацією, взаєморозумінню між працівниками різних організаційних рівнів банківської установи.