

УДК 316.77:331.108.2

Функции и значение коммуникации в организации: социологический аспект

А.В. ПЕТРУШКО

Харьковский гуманитарный университет «Народная украинская академия», г. Харьков, Украина, E-mail: Anna.petrushko90@gmail.com

Авторское резюме

Статья посвящена вопросам значения коммуникаций в организации. На сегодняшний день проблемы повышения эффективности деятельности организаций в контексте современных социально-экономических условий развития общества приобретают особую актуальность. Автор отмечает тот факт, что поскольку организация является важным элементом экономики, возникает необходимость развития потенциала отдельной организации за счет нематериальных факторов, одним из которых является социальная коммуникация.

Автором рассмотрены разные подходы к определению функций коммуникации в организационной структуре с точки зрения ее управления и построения общего механизма коммуникаций в организации. Описаны основополагающие (классические) функции коммуникации - контроль, мотивация, эмоциональное выражение, передача информации – и специфические. Среди последних автором рассмотрены функции с точки зрения развития организации и развития персонала. Проведен анализ научных взглядов на коммуникации в организационной системе управления в ее процессуальном и нормативном аспектах. Основное содержание исследования составляет анализ теоретических представлений о процессе коммуникации. Систематизированы функции коммуникации, имеющиеся наработки об их использовании, которые в целом повышают эффективность деятельности организации.

Ключевые слова: коммуникации в организации, управление коммуникациями, функции коммуникации в организации, нормы коммуникации, коммуникация как социальный процесс, управленческие коммуникации.

© А.В. Петрушко, 2015

Functions and significance of the communication in organization: sociological aspect

A.V. PETRUSHKO

Kharkiv university of humanities «People's ukrainian academy», Kharkiv, Ukraine,
E-mail: Anna.petrushko90@gmail.com

Abstract

The article focuses on the actual problems of communications in an organizational management. Nowadays the questions of effectiveness increase of organization activity in the context of modern social-economic conditions of community development take on special urgency of researchers. Author mentions, as far as an organization the important economic cell is, appears the necessity of potential development of particular organization, due to nonmaterial factors, one of it is social communication.

The author considers different approaches to define the functions of the communications in organizational structure from the point of view of its management and construction of the general mechanism of communications in the organization. In the article fundamental (classical) functions of the communication are described, such as the control, motivation, emotional expression, information transfer and specific functions. Among the last ones the author considers functions from the point of view of organizational and personnel progress. In the article the scientific vision on the procedural and normative aspects of the communications in an organizational management system are analyzed. The basic content of the research makes the analysis of theoretical concepts about process of the communication. In the article functions of the communications and cases of its practical development which raise the organization activity efficiency in general are systematized.

Key words: communications in organization, management of communications, functions of communications in organization, norms of the communication, communication as a social process, managerial communication.

Постановка проблемы. В современных социально-экономических условиях развития общества организация как важный элемент экономики страны является залогом обеспечения ее стабильности и роста. В условиях неустойчивости сложившихся экономических условий возникает вопрос о несоответствии существующих материально-технических, кадровых, финансовых ресурсов организаций требованиям, которые выдвигает современность. Поэтому руководители находятся в поиске инновационных нематериальных методов повышения производительности труда – использование эффективной системы управления персоналом, интеллектуальным потенциалом сотрудников, формирование оптимальной организационной культуры, реформирование структуры управления и др. Одним из таких нематериальных факторов является феномен социальной коммуникации. При исследовании коммуникативных аспектов управления – распределение и исполнение коммуникативных ролей, изучение структуры и эффективности построения системы коммуникаций в целом – расширяется спектр факторов, которые необходимо учитывать при принятии тактических и стратегических решений.

Анализ исследований и публикаций. Исследовательские традиции в отношении изучения коммуникаций восходят к работам авторов в рамках различных теорий: представителей символического интеракционизма – Дж. Мида, Г. Блумера, системной теории (П. Сорокин, Н. Луман), теории коммуникативного действия (Ю. Хабермас) и теории социального обмена (Дж. Хоманс).

Сегодня изучением вопроса управления коммуникациями в организации занимается ряд ученых. В. Рева исследует проблемы коммуникационного менеджмента на макроуровне в рамках экономических и социальных отношений. А. Зверинцев обращается к исследованию сущности коммуникационного управления и рассматривает его как деятельность по управлению коммуникационными проблемами организации. Т. Орлова, В. Федотова, Н. Морозова, Е. Суровцева делают акцент на том, что основой коммуникационного управления является эффективная взаимосвязь как внутри организации, так и с внешней средой.

Однако на сегодняшний день динамика социальных изменений вносит свои коррективы в обозначенную нами тематику: функциональное наполнение коммуникаций претерпевает изменения, появляются новые функции и субъекты их реализации. Поэтому исследование проблемы коммуникаций в организации и ее функций является актуальной задачей современной социологической науки.

Цель исследования – определение роли и значения функций коммуникаций для развития организации как системного образования.

Изложение основного материала. Сегодня коммуникации в организации рассматриваются как явление и как процесс. «Как явление коммуникации отражают установленные нормы (правила, инструкции, положения), а также принципы и закономерности отношений между людьми в организации» [5, с. 173]. Э. Смирнов предлагает рассматривать коммуникацию как явление в разрезе установленных норм отношений между людьми в рамках ор-

ганизации при выполнении ими закрепленных функций, процедур и операций, а также систему документооборота [7, с. 312].

Большинство авторов рассматривают коммуникацию как процесс, содержанием которого является передаваемая информация. Как процесс коммуникация представляет особую форму взаимодействия социальных субъектов организации по обмену информацией внутри организации и за ее пределами, направленную на достижение целей организации, а также на развитие персонала [5, с. 173].

В свою очередь Б. Мильнер дает такое определение коммуникации как процессу: «Коммуникация в организационном контексте включает взаимодействие между людьми. Это процесс обмена информацией и передача сведений между отдельными людьми и их группами», также он придерживается мнения, что «процессы коммуникации позволяют руководителям эффективно выполнять свою работу и принимать решение о выборе оптимальной стратегии для достижения поставленных целей» [4, с. 143].

Р. Дафт подчеркивает значимость для коммуникации обратной связи: «управленческие коммуникации – улица с двусторонним движением, которая требует умения слушать и других форм обратной связи» [2, с. 531].

Американский ученый М. Кастельс в работе «Информационная эпоха» делал акцент на том, что коммуникационные процессы являются основой управления, поскольку оно опирается на существующие и сложившиеся формы коммуникации, а с другой стороны – формирует те формы коммуникации, которые облегчают как совместную деятельность, так и само управление [3, с. 105].

Очевидно, что чаще всего акцент в изучении коммуникаций делается на втором аспекте. Однако с точки зрения социологического анализа важно обращать внимание на оба обозначенных выше подхода. Ведь обращение внимания на нормативный аспект позволит формировать и развивать корпоративную культуру, ценности и стратегии организации. Накопленные в практике исследований организационной коммуникации знания (в рамках нормативного подхода) позволяют выделить методы, принципы, формы и средства участников коммуникационного процесса, их влияния не только на организационное развитие, но и на общественные, политические институты.

Анализ же процессуальных аспектов коммуникации дает возможность рассматривать организационную коммуникацию в разрезе не только содержания коммуникации как явления, но и ее характера, в системе управления коммуникацией, технологии управления, где определяющей составляющей является целовещеский фактор. Стоит заметить, что коммуникация как элемент управления является особым структурным элементом не только в

рамках конкретной организации, но и в рамках общих экономических и социальных отношений. При изучении организации и процессов, протекающих в ней, в контексте цели нашего исследования необходимо обратить внимание на эффективность использования коммуникаций, достигаемую через принятие управленческих решений.

Под управлением организационными коммуникациями понимается «совокупность непрерывных целенаправленных управленческих воздействий на внутренние и внешние процессуальные информационного обмена и неинформационных взаимодействий, обеспечивающих удовлетворение коммуникационных потребностей и реализацию долгосрочных интересов развития предприятия» [8, с. 126].

Управление социальными коммуникациями в организации осуществляется в соответствии с их функциями. Мы предлагаем рассмотреть различные подходы к исследованию функций коммуникаций в организации, поскольку, исходя из их содержания, будет производиться планирование, функционирование и контроль коммуникативных потоков организации.

Исследователи Джордж и Джоунс выделяют три основные функции организационной коммуникации:

1) информирование (предоставление информации об организационных целях, о стандартах выполнения работы, нормах организационной культуры, предстоящих изменениях и др.);

2) мотивация сотрудников (стимулирование персонала на достижение поставленных целей);

3) контроль и координация (осуществление вертикальной и горизонтальной коммуникации между высшим руководством и сотрудниками) [4, с. 124].

Почепцов Г. Г. придерживается традиционных взглядов относительно функций в организациях, но вместе с тем выделяет особые аспекты в их исследовании:

1) информативную функцию (передача сведений, предоставление необходимой информации);

2) мотивационную функцию (побуждает сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждения, просьбы, приказы и т. д.);

3) контрольную функцию (отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и соподчиненности);

4) экспрессивную функцию (способствует эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношению к происходящему и позволяет удовлетворять социальные потребности [9, с. 34].

Наряду с классическими функциями коммуникации – контроль, мотивация, эмоциональное выражение, передача информа-

ции – ученые выделяют и ее специфические функции. Так, Т. М. Орлова отмечает, что эффективность управления коммуникациями проявляется в результате качественного наполнения классических функций управления новым содержанием, а также в результате реализации ряда специализированных функций, которые обусловлены использованием новых управленческих, маркетинговых и информационных технологий, инновационной активностью экономических и социальных систем. Среди специфических функций, предложенных Т. М. Орловой, – интегрирующая, контактоустанавливающая, ритуальная, образовательная, функция самопрезентации. «Не отрицая важности предлагаемых функций, считаем, однако, что их необходимо рассматривать в двух аспектах: как относящиеся к организации в целом и как направленные на каждого индивидуума, сотрудника организации» [6, с. 102]. В связи с этим ученые выделяют две группы функций коммуникации – развитие организации и развитие персонала. Например, к группе функций «Развитие организации» Н. А. Морозова относит: информационную, регулирующую, оценочную, мотивационно-стимулирующую, образовательную, идентификационную, представительскую, социализационную. К группе функций «Развитие персонала» она предлагает отнести такие: интерактивную, самореализационную,

адаптационную, конверсионную [5, с. 175].

Такое понимание функций коммуникации расширяет представления о коммуникационной политике организации и ее возможностях, поскольку функции «Развитие организации» могут выходить на разные уровни – внутри самой организации, в рамках региона, страны, международном. Функции группы «Развитие персонала» предполагают влияние коммуникации на развитие профессиональных и личностных качеств и самореализацию каждого сотрудника организации. Данная функция реализуется на внутриличностном и межличностном уровнях.

Выводы. Систематизация имеющихся разработок позволяет сделать вывод, что использование функций коммуникации повышает эффективность деятельности организации. При этом можно говорить о четырех базовых и ряде дополнительных функций, которые преломляются в своей реализации на внутреннюю (персонал) и внешнюю среду организации, оказывая на них определенное воздействие.

В целом, обоснование сущности и функций организационной коммуникации позволяет осуществлять процесс планирования, разработки и реализации коммуникационных стратегий организации в соответствии с ее целями и миссией, дает возможность построения эффективного механизма управления коммуникациями в организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Боднар А.В. Інформація і комунікації в управлінні підприємством / А.В. Боднар // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 3, т. 2. – С. 219-227.
2. Дафт Р.Л. Менеджмент / Р. Л. Дафт. – СПб.: Питер, 2002. – 829 с.
3. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 272 с.
4. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник / Б.З. Мильнер. – М.: Инфра-М, 2006. – 720 с.
5. Морозова Н.А. Управление коммуникациями в организации / Н.А. Морозова // Вестник Воронежского Государственного университета. Сер. Экономика и управление. – 2010. – № 2. – С. 173-181.
6. Орлова Т.М. Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами / Т.М. Орлова. – М.: Изд-во РАГС, 2002. – 265 с.
7. Смирнов Э.А. Теория организации: учебное пособие / Э.А. Смирнов. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 548 с.
8. Суровцева Е.С. Актуальные проблемы управления организационными коммуникациями / Е.С. Суровцева // Вестник Тамбовского ун-та. Сер. Гуманитарные науки. – 2008. – № 2. – С. 125-128.
9. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук; Ваклер, 2001. – 656 с.

Статья поступила в редакцию 02.12.2014

REFERENCES:

1. *Bodnar, A.V.* Informatsiia i komunikatsii v upravlinni pidpriemstvom (Information and communication in the management of the enterprise). *Marketynh i menedzhment innovatsii*, 2011, no. 3, vol. 3, pp. 219-227.
2. *Daft, R.L.* Menedzhment (Management). St. Petersburg, 2002, 829 p.
3. *Kastels, M.* Informatsionnaya epoha: ekonomika, obschestvo i kultura (The information age: economy, society and culture). Moscow, 2000, 272 p.
4. *Milner, B.Z.* Teoriya organizatsii (Organization theory). Moscow, 2006, 720 p.
5. *Morozova, N.A.* Upravlenie kommunikatsiyami v organizatsii (Managing communication in organizations). *Vestnik Voronezhskogo Gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i upravlenie*, 2010, no. 2, pp. 173-181.
6. *Orlova, T. M.* Kommunikatsionnyiy menedzhment v upravlenii ekonomicheskimi sistemami (Communication management in the management of economic systems). Moscow, 2002, 265 p.

7. *Smirnov, E.A.* Teoriya organizatsii (Organization theory). Moscow, 2003, 548 p.
8. *Surovtseva, E.S.* Aktualnyie problemyi upravleniya organizatsionnyimi kommunikatsiyami (Actual problems of organizational communications management). *Vestn. Tambov. un-ta. Seriya Gumanitarnyie nauki*, 2008, no. 2, pp. 125-128.
9. *Pocheptsov, G. G.* Teoriya kommunikatsii (Communication theory). Moscow, 2001, 656 p.

Петрушко Анна Викторовна – аспирант

Харьковский гуманитарный университет «Народная украинская академия»

Адрес: 61024, г. Харьков, ул. Лермонтовская, 27

E-mail: Anna.petrushko90@gmail.com

Petrushko Anna Vyktorovna – postgraduate

Kharkiv university of humanities «People's ukrainian academy»

Address: 27, Lermontovs'ka Str., Kharkiv, 61024, Ukraine

E-mail: Anna.petrushko90@gmail.com