

**ПЛАСТИНИНА В. Г.  
ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ КОММУНИКАЦИЙ В  
ОРГАНИЗАЦИИ**

*Пластинина Виолетта Геннадьевна*

кандидат экономических наук,  
доцент кафедры менеджмента, Северный (Арктический)  
федеральный университет имени М. В. Ломоносова,  
E-mail: v.plastinina@narfu.ru

*Аннотация.* Коммуникации в организации играют важную роль в процессе управления. В статье представлены подходы к коммуникациям в различных научных концепциях.

*Ключевые слова:* коммуникации, социальные коммуникации, школа научного управления, школа человеческих отношений, системный подход к коммуникациям

**PLASTININA V.G  
THE MAIN SCIENTIFIC APPROACHES TO THE PROBLEM OF COMMUNICATION  
IN THE ORGANIZATION**

*Plastinina Violetta Gennadyevna*

PhD (Economics), associate professor of the chair management,  
Northern (Arctic) Federal University named after M.V. Lomonosov  
Email: v.plastinina@narfu.ru

*Abstract.* The question of organizational communications is important in the management process. The paper presents the approaches of communications in a variety of scientific concepts.

*Keywords:* communications, social communication, scientific management school, human relations school, systematic approach to communications

Формирование коммуникационной системы и создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации сегодня является одной из важнейших задач управления. Следует констатировать важность построения и использования как внешних, так и внутренних коммуникаций. Внешние социальные коммуникации играют значительную роль в деятельности организации в следствие насыщенности рынков, огромного разнообразия потребностей клиентов, активной конкурентной борьбы, развития средств сбора, хранения, обработки и передачи информации. Внутренние коммуникационные процессы выступают в роли связующего звена между руководителем и подчиненными в рамках конкретного объекта управления и между отдельными звеньями в организационной структуре управления предприятиями. Руководитель должен располагать своевременной, точной и полной информацией, без которой невозможно принятие эффективных решений.

Обмен информацией является важнейшим звеном всех основных видов деятельности организации. Можно с уверенностью говорить, что отсутствие или низкая эффективность использования внешних и внутренних коммуникаций отрицательно сказываются на функционировании организации в целом. Как отмечает Е. М. Микулка, это объясняется рядом причин [1]:

- руководителям подразделений приходится тратить много времени на поиск и обработку необходимой информации;
- происходит дублирование информации, связанное с поступлением данных из разных источников;
- присутствует неравномерное распределение информации, когда в одних

подразделениях ощущается ее недостаток, тогда как в других может произойти информационная перегрузка;

– работники мало осведомлены о целях и задачах организации, ее положении во внешней среде, что отрицательно сказывается на процессах координации и интеграции, точном выполнении распоряжений руководства.

Таким образом, одной из главных задач менеджмента организации является разработка эффективной системы коммуникации, ее развитие и контроль за функционированием.

Приведем некоторые определения, встречающиеся в литературе. Так, Т. Шибутани считает, что «коммуникация – это... способ деятельности, который облегчает взаимное приспособление людей, ...это такой обмен, который обеспечивает корпоративную взаимопомощь, делая возможной координацию действий большой сложности». О. Н. Чемоданова полагает, что «в практическом плане [коммуникации] – это процесс обмена идеями, знаниями, интеллектуальной собственностью и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию [2]. Ф. И. Шарков под социальными коммуникациями понимает «процесс взаимодействия, когда всеми сторонами, включенными в нее, является либо индивид, либо организация или группа; и способы общения людей, позволяющие создавать, передавать и принимать разнообразную информацию» [3].

Итак, коммуникация – процесс установления и развития контактов между живыми существами, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, обладающий взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга. Вне общения невозможна человеческая деятельность. Коммуникация в организации является информационным взаимодействием, в которое люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей.

Выделяют следующие основные функции коммуникаций [4]:

- информативную – передачу сведений;
- интерактивную (побудительную) – организацию взаимодействия между людьми (согласование действий, распределение функций, влияние на настроения, убеждения, поведение собеседника путем использования различных форм воздействия);
- перцептивную – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;
- экспрессивную – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Фактически первыми исследователями коммуникационных процессов в организации являются представители школы научного управления. Например, Ф. Тейлором была разработана жесткая организационная структура (позднее она была усовершенствована А. Файолем), предполагающая четкую взаимосвязь между должностями и ролями. Эта структура предполагает только вертикальные властные связи (от руководителей к подчиненным), то есть такая организация опирается на формальные, предельно жесткие, иерархические коммуникационные связи. Информация, которая передается по вертикали, разделяется на два типа: задание, а также необходимые пояснения к нему (Ф. Тейлор использовал термин «урок») и контроль за выполнением задания. Тейлор полагал, что «дневной урок» – некоторое задание, которое содержит сведения о том, что, когда и как надо делать, дается администрацией организации и доводится до подчиненных каждым руководителем (в части его полномочий). При этом обратной связью при контроле служит лишь доклад о выполнении задания. В общей сложности можно заключить, что данная

научная школа не придавала большого значения коммуникациям в организации.

В соответствии с основной концепцией научной школы человеческих отношений человек является уникальным социальным животным, по этой причине с его деятельностью нельзя совместить формализацию организационных процессов, жесткую иерархию подчиненности и отсутствие горизонтальных связей в организации. Напротив, горизонтальным организационным связям неформального характера между членами организации в рамках данной научной школы придается большое значение. Этим связям надлежит содействовать функционированию формальной организации и обеспечивать сплоченность коллектива и защиту целостности личности. Одновременное присутствие в организации вертикальных и горизонтальных (в том числе неформальных) потоков информации должно содействовать удовлетворению потребностей работников (в первую очередь, в общении и взаимном обмене текущей информацией), обеспечению вовлеченности работников в процесс принятия управленческих решений. Следует отметить, что представителями школы человеческих отношений основное внимание уделялось неформальным коммуникациям между работниками организации с равным статусом. Вопросы взаимодействия с администрацией, выстраивания вертикальных потоков деловой информации были отодвинуты на второй план.

При системном подходе к коммуникациям организация рассматривается, как открытая система. При этом в системных теориях внимание акцентируется на ее взаимодействии с внешней средой, изучении потоков информации, которые поступают от других организаций и от социальных институтов. В то же время организационным коммуникациям в данном подходе придают разный смысл и оттенки. Так, выделяют командные (управленческие) и информирующие (оповещающие) коммуникации, внутренние и внешние коммуникации и т. д. В рамках системных теорий анализируют информационные потоки, оценивают качество информации, которая передается по формальным и неформальным каналам, анализируют влияние факторов внешней и внутренней среды на принятие управленческих решений.

Обобщение основных положений трех научных школ, сыгравших значительную роль в развитии теории коммуникаций в организациях, представлено в таблице.

Таблица – Роль коммуникаций в различных научных концепциях

Параметр сравнения	Школа научного управления	Школа человеческих отношений	Школа социальных систем
Значимость коммуникаций для организации	Коммуникация сводится к вертикальным потокам сообщений от руководителя к подчиненным	Основное внимание уделяется взаимодействию работников на одном уровне управления	Коммуникации играют важную роль в управлении организацией
Цели коммуникаций	Коммуникации связаны с передачей заданий руководства и контролем за их	Коммуникации удовлетворяют социальные потребности работников и используются для	Коммуникации необходимы для адаптации к изменениям внешней и внутренней среды, осуществления

	выполнением	вовлечения работников в процесс принятия управленческих решений	координации и контроля
Основные проблемы коммуникаций	Значительный объем контроля, «пропуск» иерархических уровней	Активное использование неформальных коммуникаций и, как следствие, низкая эффективность формальной системы коммуникаций	Значительный объем информации, циркулирующий в рамках коммуникационной системы
Направление коммуникационных потоков	Вертикальные (только сверху – вниз)	Горизонтальные и вертикальные (сверху – вниз)	Горизонтальные и вертикальные (как сверху – вниз, так и снизу – вверх); активное взаимодействие с внешней средой
Виды каналов коммуникации	Формальные	Формальные и неформальные	Формальные и неформальные

Таким образом, развитие представлений о методах создания наиболее эффективных организационных структур, в которых поставленные цели достигаются с наименьшими затратами, влечет за собой изменение как понятий о коммуникациях, так и потребностей их исследования – от практически полного игнорирования коммуникационных проблем к пониманию значимости их совершенствования для любой организации и пониманию того, что надежные коммуникации – залог успеха всей организации.

#### Список литературы

1. Микулка Е. М. Разработка организационно-коммуникационных процессов в системе управления предприятиями машиностроения: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Н. Новгород, 2007. 183 с.
2. Чемоданова О. Н. Совершенствование управления коммуникационными процессами в современных организациях с использованием инновационных технологий // Вестник Финансового университета. – 2011. – № 6 (66). – С. 21-26.
3. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации. М.: Дашков и К°, 2010. 592 с.
4. Бурганова Л. А. Теория управления: Учебное пособие. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 160 с.

#### References

1. Mikulka E. Development of organizational and communication processes in engineering company management system: Dis. ... Cand. ehkon. Sciences: 08.00.05. N. Novgorod, 2007. 183.
2. Chemodanova O. Improving communication processes management in modern organizations using innovative technologies // Bulletin of the University of Finance. – 2011. – № 6 (66). – P. 21-26.
3. Sharkov F. Communicology: basics of communication theory. M.: Dashkov and K°, 2010. 592.
4. Burganova L. Management Theory. M.: INFRA-M, 2014. 160.

#### **РЕЦЕНЗЕНТ**

*Кузнецова Ольга Валентиновна – заместитель директора Института переподготовки и повышения квалификации филиала ФГАОУ ВПО «Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова» в г. Северодвинске Архангельской области, кандидат экономических наук, доцент*