

УДК 65.012.61

ПРОБЛЕМЫ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА

Гуринович А.А., Давыдова Е.А.

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Республика Беларусь*

Аннотация. В современных организациях наблюдается множество проблем в процессах внутренних коммуникаций, таких как искажение информации, непонимание сотрудниками важности каждой отдельной функции, задержки и/или невыполнение целых процессов. Однако зачастую реальное воплощение декларируемых этими организациями принципов коммуникации не производится, а все внимание акцентируется лишь на внешних атрибутах корпоративной культуры. Одним из вариантов разрешения проблем коммуникации выступает стратегия формирования единого информационного пространства, а также совершенствование процессов коммуникаций с разработкой новых подходов и методов.

Ключевые слова: внутренние коммуникации, системы менеджмента, совершенствование процессов коммуникаций.

PROBLEMS OF COMMUNICATIONS IN MANAGEMENT SYSTEMS

Hurynovich A., Davidova E.

*Belarusian National Technical University
Minsk, Republic of Belarus*

Abstract. There are many problems in internal communications processes in modern organizations, such as distortion of information, lack of understanding by employees of the importance of their responsibilities, delays and/or failure of entire processes. However, often the actual implementation of the communication principles declared by these organizations is not carried out, and all attention is focused only on the external attributes of corporate culture. One option for resolving communication problems is the strategy of creating a unified information space, as well as improving communication processes by developing new approaches and methods.

Key words: internal communications, management systems, improvement of communication processes.

*Адрес для переписки: Гуринович А.А., пр. Независимости, 65, г. Минск, 220113, Республика Беларусь
e-mail: bntu@bntu.by*

Вне зависимости от того, к какому именно типу принадлежит та или иная организация, необходимым условием ее существования является координация совместной деятельности работников для достижения поставленных целей. Это требует хорошо отлаженной системы приема, передачи и переработки информации. Для того чтобы управленческие мероприятия были эффективными, а результат деятельности соответствовал ожиданиям, необходима развитая система коммуникаций, обеспечивающая синхронность и точность понимания передаваемого [1].

Термин «коммуникация» происходит от лат. «*communis*» – общее: передающий информацию пытается установить «общность» с получающим информацию. Основные различия коммуникаций заключаются в их структурных и процессуальных характеристиках [2].

В социальном контексте коммуникации определяются как процесс обмена информацией и передачи сведений между двумя людьми или в группе людей. Коммуникации – это важнейшее связующее звено между руководителем и его подчиненными, между руководителями одного уровня, между всеми сотрудниками организации, между организацией и внешней средой [3].

Коммуникация и сопутствующие ей процессы попали в поле зрения различных наук довольно давно. Главный редактор Международной энциклопедии по коммуникации Э. Барнум считает, что

коммуникации занимают одно из центральных мест в истории человечества, это объясняет то, что многие дисциплины (социология, лингвистика, психология, история, журналистика и пр.) стремятся к объяснению процесса коммуникации [4].

Теории, уделяющие ведущее значение качественным внутренним коммуникациям, в современности пользуются большой популярностью и на практике оказываются действенной, чем другие. Внутренняя коммуникация состоит из потока информации интеллектуального или эмоционального содержания, целью которого стоит ослабление негативных моментов во взаимоотношениях руководства и служащих и усиление/поддержание позитивных. Внутренние коммуникации позволяют устанавливать добропорядочные отношения между сотрудниками, между сотрудниками и администрацией/руководителем, кроме этого, они способствуют обеспечению условий эффективного и эмоционального соучастия и благоприятного климата в коллективе [5]. Больших успехов в налаживании внутренних коммуникаций в свое время добились США и Япония. Еще в середине ушедшего XX века один из основателей японской компании «Сони», один из ведущих мировых производителей электроники, видеотехники и лазерных технологий, Акио Морита говорил: «Никакая теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным, это могут сделать только

люди». С этим согласились многие ведущие страны мира: США, Япония, Германия, Франция, Великобритания [6; 7].

Сегодня в нашей стране для повышения эффективности деятельности организаций активно внедряются и функционируют системы менеджмента, в которых ключевым ресурсом является персонал предприятия.

Однако, многие компании сталкиваются с проблемой внутренних коммуникаций в связи с тем, что реальное воплощение декларированных ими принципов не производится, а все внимание акцентируется лишь на внешних атрибутах корпоративной культуры: фирменной одежде, логотипах и девизах. При этом реализация современных тенденций, таких как создание миссий организации, корпоративных ценностей, идут в разрез с общей реальной ситуацией внутри организации [5].

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена тем, что в современных организациях формированию системы внутренних коммуникаций не уделяется должного внимания. Как правило, она формируется стихийно, отсюда возникает множество проблем как с коммуникациями в организации, так и со всеми взаимосвязанными с ней процессами. Например, если не налажены каналы коммуникаций, то информация будет искажаться, задерживаться, а, возможно, и вообще не доходить до получателя. Если сообщение (приказ или распоряжение), сформулировано непонятно для исполнителя, то он не сможет его выполнить. В случае, когда нет четких указаний, кто должен выполнять приказ (то есть, кто является исполнителем), могут возникнуть задержки, так как работники будут искать того, кто будет выполнять и нести ответственность за результат перед руководством [8].

В промышленной среде уделяется больше внимание внешним коммуникациям (связи с общественностью, коммуникации с потребителями, заказчиками и поставщиками), а процесс изучения и налаживания внутренних коммуникаций уходит на второй план: например, начинается с анкетирования сотрудников и редко доходит до каких-то последующих действий.

Основные способы совершенствования внутренних коммуникаций были определены еще классиками менеджмента и до сих пор остаются актуальными:

- регулирование информационных потоков со стороны руководства;
- осуществление управленческих действий со стороны руководителя: встречи-совещания, контроль запланированных работ и др.;
- организация систем обратной связи;
- системы сбора предложений;
- информационные бюллетени [9].

Одним из вариантов разрешения проблем коммуникации выступает стратегия формирования

единого информационного пространства, которая несет в себе: устранение разрывов в коммуникации как по горизонтали, так и по вертикали власти, что повышает уровень взаимопонимания; ведение диалога с персоналом организации (мнение каждого работника должно доходить до вышестоящих сотрудников, учитываться, а также сотруднику важно иметь инструменты для донесения этого мнения и оперативного получения обратной связи); готовность руководителей к диалогу; обучение политики корпорации в сфере обучения и развития персонала; организация общих стандартов поведения в соответствии с корпоративным кодексом и этикой компании [5].

Важность совершенствования процессов коммуникаций неоспорима. Возможность и целесообразность совершения действий в данном направлении зависит от размеров, экономических возможностей и внутренней культуры организации. На отечественных предприятиях при выборе вектора действия в независимости от выбранного метода, авторы полагают важным принять во внимание аспекты менталитета белорусов, культурные особенности и национальные традиции нашей страны.

Реализация совершенствования может быть различного масштаба: от подготовки специалистов в СМК, чья компетенция включает навыки межличностных отношений до разработки методов и подходов для совершенствования коммуникаций в рамках функционирования СМК в организациях.

Литература

1. Сафина, А.А. Коммуникационный менеджмент : уч. пособие / А.А. Сафина, Э.Г. Никифорова, А.Э. Устинов. – Казань : Изд-во Казанского ун-та. – 2015. – 104 с.
2. Викулова Л.Г. Основы теории коммуникации : практикум / Л.Г. Викулова, А. И. Шарунов. – М. : АСТ, 2008. – 316, [4] с.
3. Ивановская, Л.В. Кадровая политика и стратегия управления персоналом : уч.-методич. пособие / Л.В. Ивановская. – М. : Проспект. – 2016. – С. 54.
4. Тихомирова, Е.И. Наука о коммуникации: к объему понятия / Е.И. Тихомирова // Вестник Челябинского гос. унив. – 2016. – № 9 (391). – С. 166–171.
5. Журавлева, А.С. Проблемы внутренней коммуникации в организации / А.С. Журавлева // Молодой ученый. – 2020. – № 47 (337). – С. 119–121.
6. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации (для бакалавров) / О.Л. Гнатюк. – М. : КноРус, 2015. – 128 с.
7. Гойхман, О.Я. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский. – М. : Инфра-М, 2018. – 253 с.
8. Перкова, Е.П. Система внутренних коммуникаций промышленного предприятия / Е.П. Перкова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2015. – № 37–1. – С. 60–71.
9. Ивашова, В.А. Исследование внутренних коммуникаций в организации / В.А. Ивашова, Ю.Б. Надточий // Международный научно-исследовательский журнал. – 2021. – № 6–3 (108). – С. 181–185.