

## СОЦИОЛОГИЯ

*Рыбаков Виктор Артемьевич*

доцент

НОУ ВПО «Российский новый университет»

г. Москва

### КОММУНИКАЦИЯ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ МЕХАНИЗМ ОРГАНИЗАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ

*Аннотация:* данная статья посвящена вопросу о социальной коммуникации. По мнению автора, с социолого-управленческой точки зрения, социальная коммуникация представляет собой определенный процесс взаимодействия субъектов и объектов управления, специфический социальный механизм, посредством которого обеспечивается функционирование управляющей и управляемой подсистем, на основе принятых в данной социальной системе, ценностей, норм и моделей поведения.

*Ключевые слова:* коммуникация, социум, организация, управление.

Коммуникационный процесс представляет собой необходимую предпосылку становления, развития и функционирования всех социальных систем, потому что именно он обеспечивает связь между людьми и общностями, делает возможной связь между поколениями, накопление и передачу социального опыта, его обогащение, разделение труда и обмен продуктами, организацию совместной деятельности, трансляцию культуры.

С помощью социальной коммуникации, как внутренней, так и внешней, сотрудники получают необходимые знания и мотивацию, становятся защитниками и популяризаторами целей и планов организации. Отсюда следует, что социальная коммуникация – это важный организационный инструмент и необходимое условие успешного функционирования любого социального института или организации.

Субъектами информационно-коммуникационного процесса являются государство, общество, организации и личность. Идеальным состоянием отношений в этой сфере является их прозрачность как по отношению к государству, средствам массовой информации, информационному рынку, так и по отношению к самим гражданам. Тенденция к смене моделей политической коммуникационной технологии к переходу от «вещания» и «внушения» к подлинно демократическому диалогу между субъектами и объектами управления предполагает равноправный обмен точными, полными, завершенными и проверяемыми сведениями о социально-политических и экономических явлениях и процессах, сопрягаемыми с основными гуманистическими ценностями общества, фундаментальными правами и свободами личности.

По мнению автора, с социолого-управленческой точки зрения, социальная коммуникация представляет собой определенный процесс взаимодействия субъектов и объектов управления, специфический социальный механизм, посредством которого обеспечивается функционирование управляющей и управляемой подсистем, на основе принятых в данной социальной системе, ценностей, норм и моделей поведения. По существу, это процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания распорядительной информации в целях обеспечения эффективного функционирования организации или придания ей новых свойств, а также совершенствования обратной связи субъекта и объекта управления. В этом процессе участвует каждый член организации (общества в целом) ежедневно, но лишь немногие делают это осознанно и согласованно.

Переоценить важность коммуникаций в социальном управлении невозможно, поскольку без коммуникационных отношений управление не существует. Едва ли не все, что делают руководители, чтобы обеспечить достижение целей организации, требует эффективного обмена информацией посредством контактов, связей и взаимодействий. Если люди не смогут обмениваться информацией, то они и не сумеют совместно работать, формулировать цели, задачи и достигать их, а деятельность органов управления будет неэффективной.

В настоящее время без знания и учета коммуникативных закономерностей невозможно эффективно управлять как государством в целом, так и его отдельными институтами и организациями. Поэтому, вполне объяснимо, что в последние годы в нашей стране предметом исследований является влияние коммуникационных процессов и информационной политики на демократизацию и оптимизацию государственного управления в условиях социально-экономических и политических преобразований. Отсюда следует, что научно-обоснованная информационная политика, направленная на обеспечение взаимопонимания и партнерского взаимодействия между обществом и властью, формирование гражданского общества, его институтов и открытой (в пределах, определяемых требованиями национальной безопасности) государственной власти, может стать в настоящее время одним из ключевых направлений процесса перехода России к гражданскому обществу и правовому демократическому государству с рыночной экономикой.

Эти принципиальные положения имеют непосредственное отношение к деятельности таможенных органов РФ. Анализ показывает, что 2002-2003 гг. явились началом значительных перемен в функционировании государственного института таможни.

Коммуникация как социальный механизм управления – это сложный процесс, состоящий из серии взаимосвязанных и взаимозависимых шагов. Каждый из этих шагов необходим для того, чтобы сделать управленческие решения понятными исполнителям, своевременно оценить их эффективность. В коммуникационном процессе на пути к восприятию сути сообщения информация встречает разные преграды и западни. Она может искажаться, фильтроваться, отсеиваться, корректироваться. Поэтому эффективный обмен информацией должен быть двусторонне направленным: необходимо наличие обратной связи, которая позволяет определить, в какой мере сообщение было воспринято и понято. Отсюда следует, что в социолого-управленческом аспекте социальной коммуникацией следует называть социальный механизм передачи информации от одного

субъекта управленческого взаимодействия к другому для реализации цели управления.

По мнению автора, характер внешних и внутренних социальных коммуникаций непосредственно влияет на имидж организации. Для имиджа любой социальной организации важна не сама ее характеристика, а то представление, которое можно создать о ней профессиональными средствами (в том числе и СМИ) и которое обеспечит организации позитивный имидж.

Помимо основных коммуникационных потоков, в организации могут наблюдаться и дополнительные (между руководителями и работниками разных подразделений, то есть, «по диагонали», между работниками и руководителями различных организаций – «в сторону»). Большую роль играет также неформальная коммуникация на всех уровнях.

Коммуникативный поток может перемещаться в горизонтальном и вертикальном направлениях. Внутриорганизационные коммуникации включают в себя: нисходящий и восходящий уровни вертикальных коммуникаций, коммуникации по горизонтали, коммуникации между руководителем и подчиненными, коммуникации между формальными и неформальными группами. Но, в целом, внутриорганизационные коммуникационные процессы призваны удовлетворить потребности разных уровней принятия решений.

Анализ научных источников позволяет заключить, что по современным представлениям, организационная коммуникация – это социальный механизм, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации большому числу людей (исполнителей) внутри организации, отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. По мнению Б.З. Мильнера, она служит необходимым инструментом в координации деятельности подразделений организации, позволяет получать необходимую информацию на всех уровнях управления [1].

Соглашаясь в целом с таким пониманием организационной коммуникации, необходимо отметить, что ее основой является вся совокупность социальных от-

ношений, динамичных внешних и внутренних связей и взаимодействий (социальных, психологических, социально-психологических), существующих в организации и обеспечивающих ее эффективное функционирование и в то же время являющихся продуктом этих связей и взаимодействий. Всякое нарушение коммуникативных отношений в организации неизбежно ведет к ее ослаблению, снижению эффективности, а, в конечном счете, к распаду (дезинтеграции).

Как отмечается Л.И. Семенниковой, эффективность управленческой коммуникации непосредственно 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 систем [2]. Большую роль в этом процессе играет мониторинг, выступающий связующим звеном общих функций управления, что отмечается в работах Э.Н. Рычихиной [3].

Исследование показывает, что становление управленческой коммуникации обусловлено конкретными историческими условиями, происходит сложно, противоречиво, требует существенных интеллектуальных, организационных и технических усилий. Ее развитие осуществляется в процессе преодоления противоречий между:

- объективными и субъективными факторами развития;
- сиюминутным решением задач организации и требованиями, предъявляемыми к стратегическому планированию;
- принципами корпоративного управления и условиями открытой экономики постиндустриального общества;
- наработками PR-технологий и необходимостью в комплексном, интегрированном подходе к формированию коммуникативного пространства экономической системы.

Таким образом, предназначение управленческой коммуникации как системы заключается в формировании и использовании всех механизмов социаль-

ного управления путем организации коммуникативного пространства для создания необходимых условий оптимального развития социума. Без грамотного управления коммуникацией немислим переход к рыночной экономике, расширение областей конкурентных преимуществ, переход от традиционного товарного обмена к более высоким формам сотрудничества обмену интеллектуальным капиталом, научно-технической кооперации, производственной интеграции. На современном этапе социально-экономического развития коммуникационный менеджмент становится индикатором ценностной ориентации общества, его стремления к модернизации, выбора критериев эффективности государственной политики в целом и в области экономики в частности.

### *Список литературы*

1. Мильнер Б.З. Теория организации [Текст] / Б.З. Мильнер. – М.: Инфра-М, 2012. – 848 с.
2. Семенникова Л.И. О некоторых итогах международной конференции, посвященной 10-летию факультета государственного управления МГУ [Текст] / Л.И.Семенникова // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество) – 2004. – №1.
3. Рычихина Э.Н. Закономерность связующей роли мониторинга в системе общих функций управления [Текст] / Э.Н. Рычихина // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Серия: Гуманитарные науки. – 2010. – № 1. – С. 90-97.