

Магістр 2 курсу  
факультету економіки і права ХНЕУ

## РОЛЬ КОМУНІКАЦІЇ В СТРУКТУРІ ОРГАНІЗАЦІЇ

*Анотація. Розглянуто питання ролі і місця комунікацій в організації, а також наведено порівняльну характеристику різних наукових шкіл менеджменту щодо комунікацій.*

*Аннотация. Рассмотрены вопросы роли и места коммуникаций в организации, а также приведена сравнительная характеристика различных научных школ менеджмента относительно коммуникаций.*

*Annotation. The article examines the role and place of communication in the organization, and provides a comparative description of various schools of management regarding communications.*

*Ключові слова: комунікації, організація, менеджмент, інформація, організаційна структура.*

Процес функціонування такої складної соціально-економічної системи, якою є сучасна організація, припускає розгляд щонайменше двох аспектів управління: з одного боку – це застосування механістичних моделей менеджменту, що розглядаються у працях Ф. Тейлора й сучасному системно-кібернетичному підході, з іншого – використання моделі людських відносин, що досліджується у працях Е. Мейо й сучасній моделі соціальної відповідальності. Обидва напрями передбачають побудову ефективних комунікацій в організації й створення системи управління ними. Це обумовлено рядом причин: керівникам підрозділів організації доводиться витратити багато часу на пошук потрібної інформації та її обробку; відбувається дублювання інформації, оскільки однакова інформація надходить у підрозділи організації й до її керівництва з різних джерел й т. д. Це підтверджує актуальність тематичної спрямованості статті.

Передумовою формулювання мети цієї статті і її змісту стало вивчення й узагальнення досліджень таких відомих зарубіжних та вітчизняних вчених, як: Ф. Тейлор, Е. Мейо, А. Файоль, М. Армстронг, Б. Мільнер, Є. Ільїн та ін.

Метою цієї статті було обрано теоретичне обґрунтування сутності

-----

та змісту управління організаційними комунікаціями, запропонованими різними науковими концепціями.

У зв'язку з тим, що поняття "комунікація" має різне трактування, визначимо специфіку його використання у цьому дослідженні. Під комунікацією розуміється зв'язок, взаємодія двох систем, у ході яких від однієї системи до іншої передається сигнал, що несе інформацію [1, с. 18]. При чому, як зазначає Є. Ільїн, під час взаємодії людей комунікація одержує новий якісний зміст [1, с. 19].

Термін "комунікація" швидко став загальноприйнятим, однак його поширення зовсім не означало, що комунікації перетворилися в одну з важливих складових соціальних досліджень. Тільки розвиток різних концепцій організацій додав актуальності проблемам, пов'язаним з побудовою й функціонуванням комунікаційних мереж. У таблиці подані основні наукові школи, що відіграли найбільшу роль у розвитку теорії комунікацій в організаціях.

Таблиця

**Порівняння ролі комунікацій в організаціях у різних наукових концепціях (узагальнено за працями [2 – 4])**

Параметр порівняння	Школа наукового управління	Школа людських відносин	Школа соціальних систем
Значущість комунікацій	Невелика; основна увага приділяється вертикальним потокам повідомлень – від керівника до підлеглих	Основна увага приділяється взаємодії працівників на одному організаційному рівні	Комунікації – сполучний елемент всіх частин організації
Цілі комунікації	Контроль за виконанням наказів. Передача наказів	Задоволення потреб працівників. Залучення працівників у процес прийняття рішень	Контроль і координація дій. Адаптація до змін зовнішнього середовища. Допомога в прийнятті рішень

Напрямок комунікаційних потоків	Вертикальний – зверху вниз	Горизонтальний, вертикальний – зверху вниз	Горизонтальний, вертикальний – зверху вниз і знизу вгору. Зв'язок із зовнішнім середовищем
Види каналів комунікації	Письмові формальні	Формальні й неформальні	Формальні. Неформальні. Із зовнішнім середовищем

Фактично першими досліджували комунікаційні процеси в організації представники школи наукового управління. Зокрема, Ф. Тейлор розробив тверду організаційну структуру, що припускає чіткий взаємозв'язок між посадами й ролями. У цій структурі мають місце тільки вертикальні владні зв'язки (від керівників до підлеглих), тобто така організація базується на формальних, гранично твердих, вертикальних, ієрархічних комунікаційних зв'язках [2, с. 36]. Інформація, передана по вертикалі, поділяється на два типи: завдання й необхідні пояснення до нього, а також контроль за виконанням завдання. При цьому зворотний зв'язок при контролі зводиться лише до доповіді про виконання завдання. Очевидно, що в теорії наукового управління комунікаційні проблеми полягали в тому, як уникнути відходу від її основних принципів.

Стосовно концепції школи людських відносин, людина є унікальною соціальною істотою, тому з її діяльністю несумісна формалізація організаційних процесів, тверда ієрархія підпорядкованості й відсутність горизонтальних зв'язків в організації. Навпаки, горизонтальні організаційні зв'язки неформального характеру між членами організації мають велике значення. Ці зв'язки повинні сприяти функціонуванню формальної організації й забезпечувати згуртованість колективу й захист цілісності особистості.

Однак представники школи людських відносин приділяючи увагу в основному неформальним комунікаціям між працівниками організації з рівним статусом, забували про їхні взаємодії з адміністрацією, а також про потоки ділової інформації, необхідної для виконання працівниками своїх рольових обов'язків.

Внесок представників школи людських відносин у вивчення організаційних комунікацій надзвичайно великий, тому що їм вдалося значною мірою розширити сферу комунікаційних зв'язків в організації [2, с. 39].

У всіх системних теоріях затверджується, що зв'язок між різними системними одиницями організації є головним моментом у розумінні

сутності її функціонування. Для ефективної дії цих зв'язків найважливіше значення мають створення, одержання й переробка інформації. Можна сказати, що всі організаційні системи за своєю суттю комунікаційні. При цьому організаційним комунікаціям надається різний зміст і відтінки. Реалізація положень системних теорій сприяла підвищенню ступеня виживання організації за рахунок налагодження зв'язків з іншими організаціями й інститутами, можливостей поширювати владний вплив і здійснювати обмін важливою інформацією.

Можна зробити висновок, що всі наукові школи показали, що неформальний, нетрадиційний менеджмент, який має бути в управлінні організаційними комунікаціями, повинен спиратись на нестандартні технології. Саме тому сучасні підприємства мають звертати на це увагу і розробляти специфічні для них технології управління комунікаціями в організації.

*Наук. керівн. Ковальова В. І.*

-----

**Література:** 1. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Ильин Е. П. – СПб. : Питер, 2009. – 576 с. 2. Ромашов О. В. Социология и психология управления : учебное пособие для вузов / О. В. Ромашов, Л. О. Ромашова. – М. : Экзамен, 2002. – 512 с. 3. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / Майкл Армстронг ; пер. с англ. под ред. С. К. Мордовина. – 8-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 832 с. 4. Мильнер Б. З. Теория организации / Б. З. Мильнер. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 558 с.