

## ПРОБЛЕМЫ В ПОСТРОЕНИИ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Управление организационными коммуникациями – это совокупность непрерывных целенаправленных управленческих воздействий на внутренние и внешние процессы информационного обмена и неинформационных взаимодействий, обеспечивающих удовлетворение коммуникационных потребностей и реализацию долгосрочных интересов развития предприятия [3]. Следствием эффективного управления внутренними коммуникациями будет улучшение качества работы, повышение производительности труда, удовлетворенность сотрудников работой в компании, их вовлеченность, заинтересованность и лояльность и т.д. Результативность и повышение качества работы приведут к улучшению финансовых показателей, большей привлекательности бренда компании для конечных потребителей и соискателей вакансий, партнеров и инвесторов, а значит – к более устойчивому положению бизнеса. Если организация эффективна в области коммуникаций, она эффективна и во всех других видах деятельности. Именно поэтому неэффективные коммуникации – одна из главных сфер возникновения проблем в организациях.

Многими исследователями выделяются различные причины неэффективных коммуникаций. Так, для детального рассмотрения коммуникационных проблем М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури [1] предложили циклическую модель, позволяющую исследовать различные типы проблем в коммуникациях, основываясь на структуре модели и связях между ее элементами. Исходя из элементного состава модели, можно выделить следующие группы помех:

- касающиеся коммуникатора или коммуниканта. Здесь выделяются три основных типа коммуникационных проблем: биологические, психологические, социологические;
- касающиеся сообщения: проблемы стилистики сообщения, его языкового словаря и возможности однозначной трактовки;
- кодирования (декодирования) сообщения и отклика (проблемы поиска идентичности);
- канала прямой и обратной связи.

Фролов С.С. [2] выделяет две группы коммуникационных проблем в организации:

- первая – проблемы структурных коммуникаций, связанные с барьерами, возникающими в процессе передачи информации;
- вторая – проблемы межличностных коммуникаций, связанные с поведенческими аспектами деятельности организации.

При этом автор не учитывает, что существуют барьеры, связанные и с процессом передачи информации, и с межличностными коммуникациями (превышение реальных возможностей системы коммуникаций и людей, которые в нее входят, обрабатывать информацию; сложности в получении обратной связи; упрощенная информация; конкуренция между сообщениями; большое количество направлений получения информации и т.д.).

Шепель В.М. [2] выделяет шесть типов проблем в коммуникациях: 1) дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение; 2) озабоченность слушателя иными проблемами; 3) антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность; 4) языковой барьер; 5) профессиональное неприятие: некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта; 6) неприятие имиджа коммуникатора.

Лазарев С.В. [4] также говорит о фильтрации (сознательном манипулировании информацией отправителем), информационной перегрузке и гендерных различиях, которые препятствуют самому процессу коммуникации.

Итак, мы видим, что существует очень большое количество помех собственно в процессе коммуникации как на микро-, так и макроуровнях предприятия. При этом проблемы в самом процессе передачи информации являются одной из основных причин неэффективности управления коммуникациями предприятия. Следовательно возникает необходимость в поиске путей решения проблем управления коммуникациями, а также способов избежания негативного влияния помех коммуникативного процесса. Многие научные труды, исследования содержат информацию, которая носит более обобщенный характер и не говорит, как решать ту или иную проблему в конкретной ситуации. Соответственно поиск возможностей преодоления барьеров, которые стоят на пути эффективной коммуникации и ее управлению является предметом дальнейших исследований в сфере управления организационными коммуникациями.

1. Мескон М.Х. Основы менеджмента : пер. с англ./ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 1997. – 704 с.
2. Морозова Н.А. Управление коммуникациями в организации / Н.А. Морозова // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – № 2. – С. 173-181.
3. Суровцева Е.С. Актуальные проблемы управления организационными коммуникациями / Е.С. Суровцева // Вестник ТГУ. Серия Экономика. – 2008. – №2. – С.125-128.
4. Лазарев С.В. Преодоление препятствий на пути эффективной коммуникации / С.В. Лазарев // Управление развитием персонала. – 2008. - №3. – С.242-249.