

Розділ 5

Соціально-гуманітарний контекст трансформаційних фінансово-економічних процесів

УДК 316.77:65.012.92

Кульбашина О. М.

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ – СТРУКТУРНЫЙ КОМПОНЕНТ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

Аннотация. Настоящая статья посвящена рассмотрению феномена «межличностная коммуникация», его влияния как структурного компонента на эффективность управленческой интеракции в контексте организационных взаимодействий. Анализируются условия успешности межличностной коммуникации; влияние важных функциональных ее особенностей, статусно – ролевого компонента и системно – образующих факторов межличностной коммуникации, которые способствуют данному явлению реализовывать регулирующую, координирующую функцию в межсубъектном коммуникативном действии, направленном на выявление и использование всевозможных способов взаимопонимания руководителя и подчиненного, на принятие успешных управленческих решений в реализации управленческого процесса экономической организации в целом.

Ключевые слова. Межличностная коммуникация, коммуникативное действие, консенсус, управленческий процесс, статусно – ролевой компонент, символический процесс, совместное понимание, эмерджентность, системообразующий фактор, координирующая функция.

Введение. Присущие современному украинскому обществу постоянные изменения обуславливают соответствующие, как сознательные, так и несознательные, экономические, социальные коррективы в управленческой системе любой организации. Все это происходит в условиях перманентной глобализации экономического прогресса общества в целом; с акцентом на все его составляющие, в том числе, информационно – коммуникативные компоненты. Главная их суть заложена в ведущей триаде, включающей в себя три типа систем действия: «система – личность, социальная система, система – культура». Ни одна из них не может функционировать абсолютно независимо друг от друга, все они взаимосвязаны, взаимодействуют и координируют друг с другом, образуя координирующую систему действия коммуникативного управленческого процесса. Такая система действия несет в себе фундаментальный, креативно – базовый, социокультурный коммуникативный характер, находясь в

динамическом межличностном взаимоотношении, и остается чрезвычайно актуальной для развития любой экономической организации в современном цивилизованном обществе.

В современном обществе существует три принципиально различных инструмента управления: 1) «иерархия – рациональные средства внесения стабильности, регламентированности в хозяйственную или иную организационную деятельность; 2) культура – вырабатываемые и признаваемые обществом, организацией, группой социальные нормы, ценности, установки и шаблоны поведения, ритуалы, которые заставляют человека вести себя так, а не иначе; 3) рынок – универсальное средство воздействия на хозяйственную жизнь, как средство управления экономикой» [1, стр.20]. Эти сложные явления – не просто инструменты управления. Они всегда сосуществуют в реальных хозяйственных и социальных системах. Речь идет лишь о том, чему отдается приоритет, на что делается главная ставка. Это один из актуальнейших вопросов современного управления.

Современный интерес к межличностной коммуникации – осознанная необходимость, остается относительно высоким как со стороны ученых – теоретиков, так и со стороны практиков. Среди практиков этот интерес, в определенной степени, связан с изменениями в технологиях производства и организации труда. Будучи устойчивым, структурированным компонентом сознания человека; коммуникативные взаимоотношения, наряду с интересами, потребностями и мотивами, становятся побудительной силой, направляющей и организующей многие виды активности и деятельности личности. Сложно лавировать между технократическим сознанием руководителей и их критическим, рациональным элитаризмом. Межличностная коммуникация, с ее многофункциональной особенностью, становится прогрессивной тенденцией и принимается как руководство к действию. Это означает, что основанная на культуральном, социальном, информационном аспектах, становится смыслопроизводственным явлением, которое играет непосредственную роль в регулировании ценностей и выборе соответствующих аргументированных убеждений, необходимых в межличностном управленческом взаимодействии, что и обуславливает современный интерес к данному вопросу и его актуальное значение для современной организации.

Выделяя важную конструктивную роль коммуникации в становлении и развитии организационной деятельности, необходимо отметить, что руководитель должен быть постоянно включен в коммуникационные процессы, в том числе и межличностно коммуникативном, чтобы реализовать свои роли и задачи в информационном обмене, в функциях управленческого процесса, воплощаемых в таких видах деятельности как планировании, организации, мотивации и контроле за нею, принятии решений и т.д.

Постановка задачи. Цель статьи сконцентрирована на теоретическом рассмотрении особенностей межличностной коммуникации в управленческом процессе; на проблематике символического взаимодействия главных составляющих системы «руководитель – подчиненный», идея которой основывается на рассмотрении феномена социально культурной межличностной коммуникации – особенностей данного концепта одновременно определять коммуникативную ориентацию, помогать осознавать и решать проблемы, стимулировать возможность координации управленческих взаимодействий в организации.

Цель определяет постановку основных задач: 1) проанализировать межличностную коммуникацию как структурный компонент, системо-образующий фактор в стратегических действиях, направленных на успешную реализацию экономических управленческих решений; 2) рассмотреть влияние социально – культурного, статусно – ролевого компонентов на принятие управленческих решений

организации; 3) проанализировать функциональные особенности феномена по следующим критериям: а) совместимости коммуникативных способностей партнеров; б) процессу восприятия (приема и переработки деловой, оценочной информации); в) процессу воздействия; г) многоаспектность свойств коммуникативного ресурса.

Категория «коммуникативный ресурс» в межличностной коммуникации представлена как «динамическая модель», которая имеет целью установить причины и способы избирательного коммуникативного поведения одного и того же индивида в различных коммуникативных ситуациях, направляющей управленческий процесс. Данная категория опосредована а) социальным, б) культурным, в) информационным контекстами для эффективного регулирования и успешного управления межличностным взаимодействием в организации.

«Межличностная коммуникация – специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляющейся при помощи языка или других знаковых систем» [2, с.11]. Под понятием «межличностная коммуникация» понимают нечто большее, чем «социальная модель», «система мер» или «модель неформального поведения» и т. д. Совершенно справедливо рассматривать данную дефиницию как «матричную концепцию» [3,с.19] для обозначения способа мышления, который интерпретирует культурные и символические феномены. А также, как многоаспектное понятие: динамическая, многофункциональная, информационно – управленческая деятельность, неотделимая от политической, социальной, экономической, культурной, научной, образовательной и технологической эволюции организации. Межличностная коммуникация рассматривается как «целостная система динамических взаимодействий» (4,с.37), и еще как недостаточно используемый резерв в повышении эффективного регулирования и успешного управления межличностным взаимодействием между руководителем и подчиненным в трудовой организации.

Межличностная коммуникация рассматривается в качестве базового средства регуляции и стабилизации социальных, в том числе управленческих процессов, играет огромную роль в реализации такой актуальной задачи, стоящей перед обществом, как выявлении и использовании всех возможных средств, ведущих к новому консенсусу между отправителем информации и реципиентом. Базовым элементом консенсуса, относительно смысла и целей человеческой экономической жизнедеятельности в управленческой системе, могут выступать социокультурные особенности межличностной коммуникации, направленной на выстраивание социокультурных взаимоотношений, играющих определяющую роль и направленных на реализацию эффективных управленческих решений организации.

Все изменения, которые происходят на макроуровне, происходят из единичных действий людей. Исходя из постулата, что специфика любого социального действия (по М. Веберу) заключается в том, что оно: а) целенаправленное, т.е. ориентированное на прошлое, настоящее, будущее; б) смыслоориентированное, т.е. направленное и соотнесенное с социальными действиями других индивидов; в) ориентированное на ценностно нормативный аспект (по Т. Парсонсу); можно полагать, что дефиниция «межличностная коммуникация», направленная на передачу конкретной информации, называемой коммуникативным действием – базовым, структурным элементом в системе социального действия; тождественно свойственна вышеупомянутая специфика. Согласно схеме динамического ряда «актор – ситуация», любое социальное действие, в том числе межличностно коммуникативное, включает в себя мотивационную и ценностную ориентацию. Каждый тип коммуникативной ориентации включает в себя по три структурных элемента, ведущими из них являются: а) познавательный (когнитивный), б) эмоциональный (катектический), в) оценочный, моральный. Благодаря наличию моральных ценностных норм, когнитивно оценочный модус дает

опорные стандарты для проявления эмоциональной ориентации, что служит синтезирующим звеном в системе межличностного коммуникативного действия. Это указывает на целостность данной системы, на то, что социально культурная межличностная коммуникация является важным структурным компонентом управленческого процесса организации; опосредуемый культурными компонентами: оценочным, моральным; способствующий формированию образца поведения коммуникативной личности и определяющий способ коммуникативного управленческого взаимодействия в организации.

Таким образом, социально культурная межличностная коммуникация в рамках организационной системы является, в сущности, процессом структуризации управленческого коммуникативного взаимодействия социальных субъектов: с одной стороны, благодаря становлению, изменению и реализации потребностей, интересов, идеалов личности, мотивов ее поведения, поступков и действий; а с другой – функционированию основных управленческих компонентов, направленных на реализацию экономических управленческих решений. Благодаря взаимодействию структурных элементов этой системы: личность, социально – экономическая культура, межличностная коммуникация, управление, входящие в базовое понятие данной работы, позволяет сказать, что характер действия межличностной коммуникации в таком контексте приобретает свойства эмерджентности.

Понятие структура охватывает устойчивые элементы строения социальной системы. Любой устойчивый комплекс взаимозависимых, взаимосвязанных социальных действий направлен на установление социального порядка (по теоретической схеме Т. Парсонса), т.е. на преобразование общественных, социально – экономических взаимоотношений в рамках культурной межличностной коммуникации, нивелированию, сглаживанию конфликтов и противоречий в управленческой организационной системе.

Понятие системность очень актуально для нашего времени, занимает прочные позиции в регуляции социально – культурных коммуникативных процессов, обеспечивающие соотношение структурных единиц, устойчивых управленческих элементов в системе организации: 1) интеграция (сохранение внутреннего единства системы – обязательных норм, правил, моральных ценностей и т. д.); 2) адаптация (рациональная организация и распределение ресурсов); 3) целеориентация (определение целей); 4) поддержание образца (мотивация и согласование личных мотивов с целями и ценностями общества). Т. Парсонс определял общество как систему взаимоотношений между людьми, основанных на нормах и ценностях, образующих культуру. Эти промежуточные системы способствуют самоподдержанию или изменению целостности управленческого процесса [5]. Нельзя ни согласиться с мнением Сурмина Ю.П., что системный подход – «это эффективный способ мыслительной деятельности. Без владения этим методом невозможно творческая самореализация. Без системного подхода не обходится ныне ни одна сфера высокопрофессиональной деятельности. Владение системным анализом, системной практической деятельностью – высшая характеристика мыслительной культуры человека» [6, с. 5]. Все это дает основание для определения методов анализа в решении поставленных задач: 1) системный анализ; 2) структурно – функциональный анализ; 3) герменевтический – позволяющий интерпретировать текстовое содержание межличностной коммуникации.

Межличностная коммуникация, несомненно, представляет собой явление реальной социальной действительности. Она является базовым определяющим структурным элементом в управленческой системе организации, включает в себя как систему ценностных ориентаций, так и статусно – ролевой набор, осуществляющих

стандартизованные взаимоотношения относительно руководителя и подчиненного. Необходимо также отметить, что социально культурные особенности межличностной коммуникации, рассматриваемые в данной статье в системе «руководитель – подчиненный», выполняют роль важной детерминанты в осуществлении управленческого процесса в организации.

Производственная деятельность, управленческий процесс в сфере экономики и бизнеса выступают лишь частным аспектом такого взаимодействия, в котором социально культурные особенности межличностной коммуникации являются определяющими значимость данного феномена в принятии управленческих решений. Принятие решения – это выбор того, как и что планировать, организовывать, мотивировать и контролировать. Это составляет основное содержание деятельности руководителя. Выбор одной из альтернатив – это решение, форма реализации управляющего воздействия, качество которого зависит от ряда факторов: 1) от социальных ориентаций субъекта управления, т.е. от выполнения множества социальных ролей (как должностное лицо, член коллектива, член какой-либо партии, семьянин и т.д.); 2) от стиля, форм и методов работы руководителя, его отношений с управляемой подсистемой; 3) от личностных качеств, детерминированных социально – психологическими факторами; 4) от надежности и достоверности получаемой информации, 5) от динамики должности руководителя и подчиненного; 6) от соответствия или несоответствия культурного уровня личностей в системе «руководитель – подчиненный»; 7) от выбора адекватной формы межличностной коммуникации в зависимости от роли, которую выполняет руководитель или подчиненный в решении управленческих проблем.

Управленческий процесс, как система, выстраивается на совокупности диаметрально противоположных статусов руководителя и подчиненного, характеризующихся набором социальных ролей. Статус – «это неизменная достаточно устойчивая социальная позиция в рамках институализированного взаимодействия, обладающий содержательным, диспозиционным, номинационным аспектами» [7, с. 461]. По своей функциональной особенности статусное положение – статично, указывает на полномочия, права, обязанности, закрепленные за ним. Роль – «это динамическая характеристика, определяющая, как должен вести себя человек, обладающий тем или иным статусом» [7]. Представители разных статусных положений имеют разные социальные притязания, общественные и ценностные приоритеты, цели. Базовый набор социальных ролей, принадлежащих как руководителю так и подчиненному, является индикатором высокого или низкого культурного уровня межличностной коммуникации. Такой аргумент определяет степень успешности принятия управленческих решений, его можно рассматривать в следующих позициях: 1) руководитель обладает высоким культурным уровнем, нежели его подчиненный – межличностная коммуникация будет носить мотивирующий, инструктирующий характер; 2) в случае, если подчиненный обладает достаточно более высоким уровнем культуры, нежели его руководитель – межличностная коммуникация приобретает имплицитный характер. Подчиненный вынужден использовать латентную форму коммуникации в поисках способов адаптации к требованиям руководителя. Не принижая полномочия и статусную должность руководителя, подчиненный приспособливается к поискам правильного выбора решения проблемы, поставленной его руководителем; 3) оба субъекта обладают соответствующим культурным, образовательным уровнем – межличностная коммуникация будет представлена в координированной, структурированной, целостной форме. Межличностная коммуникация, опосредованная культурными компонентами (оценочными, моральными и т.д.) выступает связующим звеном в регуляции устойчивой

согласованности и договоренности, способствующей координации коммуникативного действия и установлению динамических взаимоотношений в решении управленческих вопросов организации.

Вывод. Таким образом, в настоящей статье получили дальнейшее развитие: а) анализ влияния социально культурного статусно – ролевого компонента на принятие управленческих решений; б) анализ межличностной коммуникации как структурного элемента, системообразующего фактора в стратегических управленческих действиях, направленных на успешную реализацию управленческого процесса организации. В заключение следует отметить, что межличностная коммуникация, с ее важными особенностями, многофункциональностью, становится определяющим вектором прогрессивной тенденции, и принимается как руководство к конкретному управленческому действию, что и обуславливает современный интерес к данному вопросу и его актуальное значение для устойчивого развития экономики современной организации.

Литература

1. Мескон М. Х., Альберт М. Основы менеджмента: пер. с англ. – М. : Дело, 2005.- 720 с.
2. Основы теории коммуникации: Учеб. /под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.
3. Мэте Элвессон. Организационная культура / Пер.с англ. – Х. : Изд-во Гуманитарный Центр. 2005, - 460 с.
4. Роджерс Э. Агарвалла – Роджерс Р. Коммуникация в организации. М.: Экономика, 1980. – 176 с.
5. Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимодействия // Американская социологическая мысль: тексты / под ред. В. И. Добренкова – М., 1996, с. 496.
6. Сурмин Ю. П. Теория систем и системный анализ. Учеб. пос.– К. : МАУП, 2003. – 368 с.
7. Общая социология: учеб. пособие / Под общ. Ред. Проф. А. Г. Эфендиева. – М. : ИНФРА – М, 2005. – 654 с.

Summary. This article is devoted to consideration of the interpersonal communication as base structural component in the administrative system, carrying out regulation, stabilizing, coordinating function of communicative action for revealing and using of the possible means leading to a consensus, mutual understanding of the head and the subordinate in administrative process. The consideration of the analysis of influence socio-cultures status-role component on acceptance of administrative decisions; as system-forming the factor in the strategic actions, directed on realization of administrative process.

Keywords: interpersonal communication, communicative action, consensus, mutual understanding, administrative process, status-role component, system-forming factor, coordinating function.

Стаття надійшла до редакції 29.06.2010