

С. 277-291.;

6. Чернышевский, Н.Г. Письма 1877-1889 годов. Л.: Худож. лит., 1978. - 468 с. (Полн. собр. соч. в 15 т.; т. 15).;

7. Чернышевский, Н.Г. Что делать? Из рассказов о новых людях. Л.: Худож. лит., 1978. - 488 с. (Избр. произв.: в 3 т.; т. 1).

УДК 304

*Карпунина Анастасия Павловна
Семенова Юлия Александровна*

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: Методология, коммуникационный процесс, управление.

АННОТАЦИЯ. В статье анализируется коммуникационный процесс как основа любой системы управления. Исследуются различные подходы к пониманию коммуникационного процесса. Утверждается, что данные методологические принципы присущи любой системе управления.

*Karpunina Anastasia Pavlovna
Semenova Yuliya Aleksandrovna*

THE METHODOLOGY OF THE STUDY OF COMMUNICATION PROCESS IN THE MANAGEMENT SYSTEM

KEY WORDS: Methodology, communication process, management.

ABSTRACT. The article examines the communication process as the Foundation of any management system. Examines various approaches to understanding of the communication process. It is argued that these methodological principles are inherent in any control system.

Коммуникационный процесс является основой функционирования любой системы управления, поскольку обеспечивает информационное взаимодействие всех ее подсистем, способствует достижению целей управления. Изучение коммуникаций в системе управления необходимо для выявления определённых проблем, возникающих на любом этапе управленческого цикла и влияющих на эффективность управленческих решений.

Можно выделить следующие основные методологические принципы исследования коммуникационных процессов в системе управления:

1. Системный подход.

Данный подход предполагает рассмотрение управления как системы, то есть выявление определенного множества ее элементов, установление структуры, то есть устойчивых связей между этими элементами, выделение из множества связей системообразующих, т.е. обеспечивающих соединение разных элементов в систему.

В общем виде структуру системы управления можно представить как две взаимосвязанные и взаимодействующие подсистемы – управляемую и управляющую. Существует два основных подхода, рассматривающих взаимодействие между данными подсистемами: классический (Ф. Тейлор, А. Файоль, А. Гастев, Х. Эмерсон) и современный, доминирующий на сегодняшний день (М. Фоллет, Ф. Ротлисбергер, Ф. Херцберг, Ч. Бернارد, Г. Саймон) [2; с.40]. В рамках первого подхода управляемая и управляющая подсистемы противопоставляются друг другу, отношения между ними рассматрива-

ются как жесткое субъект-объектное отношение. Субъект управления как активное начало осуществляет управленческое воздействие на объект. При этом важнейшим качеством объекта управления является управляемость как подконтрольность. Коммуникации выступают системой связей между субъектом и объектом управления. Однако, в рамках данного подхода все многообразие связей в системе управления сводится к нисходящим, вертикальным коммуникациям.

Представители второго подхода придерживаются субъект-субъектной схемы отношений между управляющей и управляемой подсистемами. В рамках данного подхода управляемость понимается не только как подконтрольность объектов управления, но как характеристика системы управления в целом, как баланс между тотальным контролем, подчинением и хаосом, неуправляемостью, устанавливаемый во взаимодействии всех субъектов управления. Кроме того, все элементы системы управления объединяет общая способность к самоуправлению. Основные связи между элементами системы управления представлены здесь в единстве вертикальных и горизонтальных, восходящих и нисходящих коммуникаций.

2. Отказ от технократизма, признание многообразия систем управления, обусловленного социокультурными различиями.

Преодоление техноцентризма означает отказ от универсализации систем управления. Каждая система управления обладает специфическими, присущими только ей чертами и особенностями, формирующимися под влиянием социокультурной среды, исторически сложившихся традиций¹. К

¹ Так, мы можем говорить о специфике системы государственного и муниципального управления в современной России.

данным чертам можно отнести такие, как степень централизации и децентрализации в управлении, конфигурация структуры, стабильность или изменчивость, открытость или закрытость системы управления. Данные специфические черты определяют эффективность информационного обмена, движение информации от одного субъекта управления к другому, развитость механизма «обратной связи». Кроме того, коммуникация в системе управления представляет собой не просто информационный обмен, но смысловое взаимодействие между различными субъектами. Понимание смысла управленческой информации обусловлено включенностью всех субъектов управления в общий социокультурный контекст.

3. Признание непрерывности, цикличности коммуникационного процесса.

Коммуникационный процесс осуществляется на любом этапе управленческого цикла: от информационной подготовки и принятия управленческого решения до передачи решения на исполнение, организации исполнения решения, контроля и оценки конечных результатов. Коммуникационный процесс представляет собой непрерывное смысловое взаимодействие между управляющей и управляемой подсистемами. Осуществляется это благодаря действию такого механизма, как «обратная связь». Цикличность коммуникационного процесса говорит о том, что его участники периодически меняются коммуникативными ролями и в равной степени взаимодействуют друг с другом. «Обратная связь», двусторонняя коммуникация позволяет повысить эффективность понимания управленческой информации.

4. Полипарадигмальность, учет многообразия коммуникационных моделей в системе управления.

Коммуникационный процесс в каждой конкретной системе управления осуществляется в соответствии с той или иной концептуальной моделью коммуникации. Определение

коммуникационной модели позволяет выявить определённые характеристики, преимущества и недостатки коммуникационного процесса в конкретной системе управления. В научной литературе описывается множество моделей коммуникаций. Отечественный социолог С.В. Бориснёв, например, раскрывает специфику таких авторских моделей, как линейная (классическая) модель коммуникации Г. Лассуэла, социально-психологическая модель Т. Ньюкомба, а также циркулярная (или циклическая) модель У. Шрамма и Ч. Осгуда [1, с.16-17]. Каждая из них делает акцент на одной из сторон коммуникационного процесса: модель Лассуэла – на активности коммуникатора и этапах коммуникационного процесса; модель Т. Ньюкомба – на достижении или разрушении согласия, к которому стремится коммуникация; модель У. Шрамма и Ч. Осгуда – на механизме «обратной связи» и содержании передаваемого сообщения. На наш взгляд, особую роль в условиях информационного общества приобретает и медиа-ориентированная модель коммуникации (Н. Луман, Г. Маклюэн), акцентирующая внимание на электронных медиа как на объектах-посредниках в смысловом взаимодействии субъектов управления.

В целом, выделенные общие методологические принципы являются основой исследования коммуникаций как в системе государственного и муниципального управления (макроуровень), так и в управлении коммерческими и некоммерческими организациями (микроуровень).

Литература:

1. Бориснёв, С.В. Социология коммуникации: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.
2. Тихонов, А.В. От социологии менеджмента к социологии управления // Социологические исследования. – 2011. – №2. – С.40-45.