

КОММУНИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННАЯ - 1) все многообразие информационно-коммуникационных взаимодействий организации, которые условно можно разделить на два типа - коммуникация внутри организации и коммуникация организации с ее внешней средой; 2) сравнительно молодая наука, предмет которой в узком смысле - взаимовлияние структуры организации и ее коммуникационных потоков, в широком смысле - коммуникационные потребности организации.

К.О. характеризуется двумя основными параметрами: направлением коммуникационных потоков и официальным/неофициальным статусом основных каналов передачи информации (см.).

Что касается такой характеристики, как направление, то горизонтальные потоки информации в организации имеют место чаще, чем вертикальные, и обмен информацией в них менее подвержен искажениям.

Вертикальные потоки могут двигаться в нисходящем направлении - так передается информация по уровням формальной структуры от высшего руководителя до рядовых работников, и в восходящем направлении - используется для обратной связи подчиненных с руководством с целью проинформировать о результатах работы и текущих проблемах. В последнем случае возникает специфическая проблема искажения информации вертикальным каналом, передающим информацию снизу вверх, связанная с тем, что система организационной коммуникации склонна исказить информацию в направлении, увеличивающем вероятность получения работниками вознаграждения и уменьшающем вероятность получения наказания. Поэтому, чтобы информация, идущая снизу вверх по формальной иерархии (см.), была точна и надежна, в организации должны существовать специальные каналы и механизмы, поощряющую обратную связь, от корпоративных "горячих линий" до непосредственного инспектирования высшими руководителями состояния дел на производственном уровне.

По своему статусу коммуникационные каналы делятся на формальные и неформальные.

Формальная коммуникация служит для передачи сообщений, признанных в организации в качестве официальных. Эти сообщения чаще всего носят письменную форму и передаются по вертикальным каналам. Неформальная коммуникация возникает в организации спонтанно, не контролируется руководителями и во многом порождается индивидуальными интересами. По сравнению с формальной, для неформальной коммуникации характерны относительно высокая скорость распространения информации и относительно высокий риск ее искажения.

Формальные и неформальные каналы коммуникации в организации взаимозаменяемы и дополняют друг друга. Чем более обязательны и чем строже контролируются формальные каналы, тем интенсивней развиваются каналы неформальные.

Эффективность коммуникационных каналов организации определяется тем, как быстро доходит управленческая информация до адресата и насколько она сохраняет свою адекватность, пройдя по этим каналам. Любые отклонения от заданных организацией параметров скорости и адекватности называются информационной дисфункцией. Информационная дисфункция в организации заключается в искажении информации, потери информации, а также в производстве значительного количества избыточной информации, причем борьба с каким-то одним ее проявлением приводит к гиперпроявлению другого (например, меры по предотвращению потерь информации через ее дублирование тут же приводят к возрастанию избыточной информации).

Возможно ли преодоление информационной дисфункции? Положительный ответ на этот вопрос дает теория управления, утверждающая, что должен существовать определенный оптимум информации, необходимый для управления системами разной сложности. Об этом гласит сформулированный американским ученым У.Р. Эшби закон необходимого разнообразия: разнообразие сложной системы требует управления, которое само обладает необходимым разнообразием.

Отсюда следует: чтобы управлять, нужно располагать необходимым разнообразием (структурой) информации. Иными словами, системой со сложной структурой нельзя эффективно управлять, располагая простой информацией. Так как современная организация безусловно является сложной системой, то и управление ею предполагает использование сложной как по содержанию, так и по форме организации информации. К основным способам преодоления информационной дисфункции в современной организации относятся: действие самой организационной структуры; устранение посредников в потоках информации; развитие коммуникативной компетенции персонала; комплекс мер, учитывающих специфику передачи сложной устной и письменной информации, и др.

И.В. Сидорская