

DOI 10.33099/2618-1614-2019-7-2-35-38

УДК 4:355

Є. О. Невальонний,

*ад'юнкт Національного університету оборони України
імені Івана Черняховського,
підполковник*

Сутність комунікації як процесу у сфері управління

На основі аналізу підходів до визначення поняття «комунікація» в різних наукових сферах, порівняння основних поглядів у соціальній сфері, психології, комунікативній філософії, окремих поглядів у сфері управління й менеджменту розглядається сутність поняття комунікації як специфічної функції управління, яка визначає передачу та обмін інформацією в організації з метою впливу на неї. Виокремлено аспекти комунікації, які мають найважливіше значення для оцінювання змісту управлінської діяльності у військовій сфері.

При порівнянні поглядів на визначення поняття управління в рамках системного підходу враховується комунікаційний аспект і визначається, що комунікація є з'єднувальною ланкою між підсистемами управління. На основі проведеного дослідження висувається гіпотеза щодо можливості розгляду процесу управління як комунікаційного процесу.

Ключові слова: комунікація, процес управління, керівник, комунікатор, реципієнт, ефективність.

Постановка проблеми. Кінець ХХ – початок ХХІ століть відзначаються появою та розвитком новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, які тісно інтегруються в суспільне життя людства. Найпоширенішою характеристикою сучасного суспільства є трактування його як інформаційного, в якому інформація дедалі більше набуває статусу ресурсу. Управління в різних сферах функціонування суспільства (соціальній, економічній, політичній, військовій тощо) неможливе без організованого інформаційного обміну між усіма ланками управлінської вертикалі. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності передбачає не лише односторонню передачу даних, а повноцінний двосторонній обмін, тобто йдеться про суб'єкт-суб'єктну взаємодію з певною метою, яка визначатиме наповненість і спрямованість інформації, що передається. Ураховуючи це, потрібно першочергово розглядати не обмін інформацією, а комунікацію як основний процес управлінської діяльності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У науковій літературі накопичено чималий досвід розгляду проблеми комунікації. Вітчизняні вчені та дослідники розглядали комунікацію як дефініцію соціології та психології (В. Різун, Г. Почепцов, В. Бех, С. Денисюк, С. Максименко, В. Лізанчук), а також як зв'язуючий процес управлінського циклу (Б. Литвак, М. Туленков, Г. Щокін, А. Хоронжий).

Комунікація як парадигма філософування, де основним предметом і методом дослідження постає повсякденне мовленнєве спілкування між людьми, вивчалася зарубіжними вченими К.-О. Апелем, Д. Бьолером, Ю. Габермасом, В. Кульманом, П. Ульріхом. Комунікацію у вигляді ефективних технологій впливу на свідомість і поведінку людей розглядали дослідники засобів масової комунікації Г. Гляйсберг, Л. Дуб, У. Ламмерс, Г. Лассвелл, У. Ліпшман, М. Маклюєн, А. Моль та ін.

У сфері військово-соціального управління комунікація досліджувалася В. Алещенком, В. Безбахом, В. Осьодлом, О. Сафіним, В. Стасюком, В. Чорним, С. Талауром та ін.

Аналіз останніх досліджень і публікацій у сфері теорії комунікацій показав, що в основному були деталізовані підходи, які висвітлювали комунікацію як технологію впливу або як процес передачі інформації, котрий має певну мету. Комунікації в організації є невід'ємною складовою взаємодії керівника та підлеглого, тобто складовою частиною управлінського процесу. На нашу думку, питанням дослідження комунікацій у сфері військового управління та визначенню її як основного процесу управлінської діяльності приділено недостатньо уваги, що й зумовлює **мету наукового дослідження**, яка полягає в аналізі різних підходів у розумінні феномена комунікації та на його основі визначення комунікації як основного процесу у сфері управління та висунування гіпотези щодо можливості розгляду управління як комунікаційного процесу.

Дослідження комунікації у сфері управління дасть змогу підвищити ефективність управлінських процесів, скоротити тривалість управлінського циклу та пришвидшити процес прийняття рішення.

Результати дослідження

Аналізуючи різноманітні підходи розуміння природи комунікації можна стверджувати, що в найзагальнішому розумінні комунікація визначається і як система, в якій відбувається взаємодія, і як процес, і як засоби спілкування, що дають можливість створювати, передавати та приймати різноманітну інформацію.

Один з основоположників американської соціології Чарльз Кулі вважав, що комунікація це:

- механізм, за допомогою якого стають можливими існування і розвиток людських відносин;
- усі символи розуму разом зі способами їх передавання в просторі і збереження в часі (міміка, спілкування, жести, тон голосу, слова, писемність, друк, залізниця, телеграф, телефон тощо) [1].

Видатний американський політолог Лассвел Гарольд Дуайт пропонував розглядати комунікацію як лінійний процес передачі інформації. Модель комунікації Лассвела (рис. 1), уперше опублікована в 1948 р. у статті «Структура і функція комунікації в суспільстві», отримала широке визнання як одна з провідних парадигм теоретичного осмислення цього феномена.

Хто	Що говорить	По якому каналу	Кому	З яким ефектом
Комунікатор	Повідомлення	Засіб	Реципієнт	Ефект

Рис. 1. Комунікаційна модель Лассвела

Ця модель на сьогодні є популярною та зручною, оскільки найточніше подає співвідношення її структурних елементів. Значна кількість досліджень комунікаційних процесів, у тому числі й у сфері управління, проводиться з її використанням [2].

Ф. Шарков визначає комунікацію (від лат. «communicatio», відповідно від «communicare» – робити спільним, радитися, пов'язувати, шлях сполучення, форма зв'язку) у двох загальних значеннях:

1. Матеріальний засіб сполучення (шлях, канал сполучення, підземні комунікації, телевізійні, радіо- та Інтернет-комунікації, регулярні друковані засоби тощо).
2. Спілкування, передача інформації від людини (групи) до людини (групи); специфічна форма їхньої взаємодії під час життєдіяльності за допомогою мови та інших сигнальних форм зв'язку [3].

Професор С. Денисюк характеризує комунікацію як тип взаємодії між людьми, що припускає інформаційний обмін. Але комунікацію слід відрізнити і від діалогу, оскільки його цільовою причиною є злиття осіб, які беруть участь у ньому, і від спілкування, тому що останнє

має справу із загальними механізмами відтворення соціального досвіду і породження нового. Тим часом питання, пов'язані з комунікацією, історично піднімалися в рамках проблематики діалогу і спілкування [4].

В енциклопедії епістемології та філософії науки комунікація розглядається як спілкування, яке приводить до взаєморозуміння, встановлює як особистісні відносини, так і тип гнучкого соціального порядку, який відновлюється та видозмінюється в процесі дискусії, на противагу не лише тоталітарному та анархічному типам порядку, а й суворості суспільного договору. Загалом це основа демократії.

Ю. Габермас у своїх працях визначає комунікацію основою нової теорії суспільства і демократії. Вона містить когнітивний елемент – наближення до істинного порозуміння під час дискусії та взаємодії, а також елемент раціональної дії, який має змогу розв'язати протиріччя за допомогою пошуку компромісу або згоди. Ці сторони сумісні між собою під час комунікативної дії [5].

У працях вітчизняних дослідників комунікація здебільшого розглядається у сфері соціальних процесів. Г. Почепцов пише, що комунікація – це процеси передавання вербальної в невербальну і невербальної у вербальну сфери. Історично комунікацією був примус іншого до виконання тієї чи іншої дії, заради чого реалізується передача значень між двома автономними системами, якими є люди [6].

В. Різун наголошує: «Під соціальними комунікаціями необхідно розуміти таку систему суспільної взаємодії, яка включає визначені шляхи, способи, засоби, принципи встановлення і підтримання контактів на основі професійно-технологічної діяльності, що спрямована на розробку, провадження, організацію, удосконалення, модернізацію відносин у суспільстві, які складаються між різними соціальними інститутами, де, з одного боку, у ролі ініціаторів спілкування найчастіше виступають соціально-комунікаційні інститути, служби, а з іншого – організовані спільноти (соціум, соціальні групи) як повноправні учасники соціальної взаємодії. Ці комунікації є соціально маркованими, бо передбачають взаємодію із соціально визначеними групами людей» [7].

У філософському енциклопедичному словнику пропонується розглядати комунікацію в широкому сенсі як термін, що окреслює людську взаємодію у світі. У сучасній філософії вона використовується передусім як ознака конструктивної взаємодії особистостей, соціальних груп, націй та етносів, яка розгортається на основі толерантності й порозуміння [8].

Суть комунікативного процесу – це не лише взаємне інформування, а й спільне пізнання предмета, вироблення спільного знання про нього. Характерні риси обміну інформацією між людьми й технічними пристроями відрізняється тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть впливати один на одного, тобто обмін інформацією обов'язково передбачає вплив на поведінку партнера; мова як система знаків змінює стан учасників

комунікативного процесу. Комунікативний вплив є нічим іншим, як психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки [4].

На основі аналізу різних підходів можна виокремити основні аспекти комунікації, що розкривають її сутність як процесу:

1) комунікація являє собою вплив (взаємний вплив, взаємодію), що здійснюється для досягнення певної мети;

2) комунікація є суб'єкт-суб'єктним процесом, тобто існує взаємний обмін інформацією між учасниками комунікаційного процесу;

3) комунікація відбувається не лише між індивідами, а й між індивідом і соціальною групою, а також між соціальними групами (всередині соціальних груп).

Указані аспекти дають змогу розглянути, які місце й роль має комунікація в управлінні, котре В. Бринцев пропонує розглядати в найширшому розумінні як цілеспрямований вплив на певні процеси в інтересах досягнення бажаної мети. Поняття управління використовується, по-перше, як вплив, а по-друге – як діяльність із метою здійснення впливу [9].

Хмельницький національний університет у матеріалах вивчення дисципліни «Організація праці управлінського персоналу» пропонує розглядати управління як заснований на об'єктивних законах цілеспрямований процес впливу органу управління на об'єкт управління шляхом отримання інформації про його стан, прийняття по ній рішення та доведення її до виконавців. Запропонована ними схема управління (рис. 2) дає змогу зробити припущення, що управління є комунікаційним процесом, які здійснюється між органом управління та об'єктом управління для досягнення певної цілі.

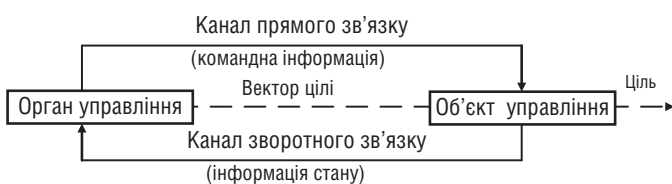


Рис. 2. Схема управління

Якщо брати за основу комунікаційну модель Г. Лассела, то можна виокремити кілька етапів у процесі управління: вироблення (усвідомлення) інформаційного продукту (команди управління); кодування та вибір каналу передачі інформації; власне передача інформації комунікатором (органом управління); декодування реципієнтом (усвідомлення команди об'єктом управління); установлення зворотного зв'язку (отримання інформації стану об'єкта управління після усвідомлення команди). У деяких джерелах передачу інформації помилково визначають як власне комунікацію. Процес передачі інформації є лише складовою комунікації, адже він не забезпечує досягнення комунікаційної мети. Важлива не тільки

передача повідомлення, важливу роль відіграють процеси декодування інформаційного продукту і процес зворотного зв'язку. Тому сам процес управління можна трактувати як складний комунікаційний процес.

Ми також розглядаємо управління як специфічну діяльність організації, головна мета якої – досягнення певних цілей. А. Файоль у своїй праці «Загальне і промислове керівництво» охарактеризував процес управління: «Управляти – означає вести організацію до її мети, витягуючи максимальні можливості зі всіх наявних в її розпорядженні ресурсів».

А. Слободянюк наголошує, що комунікація пронизує всю систему управління та являє собою управлінський процес, адже вона пов'язує функції організації, планування, мотивації та контролю і має забезпечити єдину мету управління (рис. 3) [10].

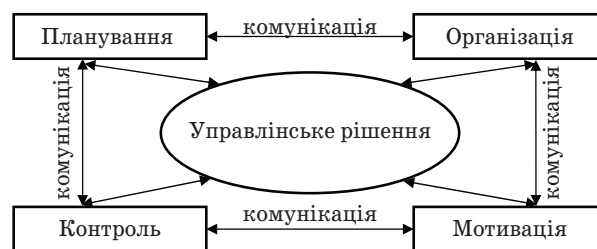


Рис. 3. Місце комунікації в процесі управління

Є. Драчов наголошує, що «при здійсненні основних управлінських функцій – планування, організації, мотивації, координації, аналізу та контролю, – комунікація виступає як інтегруючий фактор: використовуючи потоки інформації, вона спрямовує повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно встановленим цілям. Фактично система обробки інформації виступає об'єднуючою функцією для всіх підсистем або підрозділів управління» [11, с. 163–164]. Таким чином, комунікація має місце в управлінні як процес, який поєднує між собою всі управлінські ланки.

Досліджуючи комунікації в організації, в тому числі й у військовій, в основному мають на увазі індивідів та їхнє міжособистісне та групове спілкування, а також обмін інформацією за допомогою технічних засобів. Це основна частина комунікацій, але якщо проводити аналіз досить складного комунікативного процесу, то не можна обмежуватися тільки ними. Треба врахувати, що комунікації передбачають не лише обмін інформацією, а й формують зв'язки між людьми, які спрямовуються на успіхи та досягнення спільної мети організації. Тому комунікація являє собою не тільки обробку та обмін інформацією всередині організації, вона охоплює ширший спектр взаємодії. Якщо вважати, що основною діяльністю всередині організації є управління всіма ланками, то доцільно стверджувати, що роль комунікації полягає в забезпеченні управлінського процесу. Комунікація

є основною діяльністю суб'єктів управління, спрямованою на досягнення визначених цілей організації.

Порівнюючи різні підходи до розгляду управління, можна виокремити основні моменти, на які спрямоване наше дослідження:

- у загальному розумінні управління, як і комунікація, являє собою вплив, спрямований на досягнення певної мети;
- управління є суб'єкт-суб'єктним процесом, тобто має місце взаємний вплив учасників управлінського процесу;
- комунікація виступає як з'єднувальний (інтегруючий) фактор між всіма управлінськими функціями.

Висновки

Таким чином, на основі різних підходів визначено основний зміст поняття комунікації, її місце й роль у сфері управління. Розглядаючи основні структурні елементи та порівнюючи основні аспекти комунікаційного та управлінського процесів, аналізуючи закони, за якими вони здійснюються, можна дійти висновку, що процесу управління та процесу комунікації властиві схожі між собою елементи, основні аспекти вказаних процесів подібні. Спираючись на проведені дослідження, слід висунути гіпотезу, що управління в загальному сенсі є комунікаційним процесом та підпорядковується основним законам та аксіомам комунікації. Висунута гіпотеза дає змогу розпочати визначення умов і факторів, які впливають на ефективність управління, враховуючи комунікаційну природу управлінського процесу.

Перелік літератури

1. Кули Ч. Х. Общественная организация. Изучение углубленного разума // Тексты по истории социологии XIX–XX веков : хрестоматия / сост. и отв. ред. В. И. Добренко, Л. П. Беленкова. – Москва : Наука, 1994. – С. 350–383.
2. Суспільно-комунікативні процеси у Збройних Силах України : підручник / В. І. Алещенко та ін.; за заг. ред. В. С. Чорного. – К. : НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2017. – 372 с.
3. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – Москва : ИТК «Дашков и К», 2010. – 592 с.
4. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник / С. Г. Денисюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 102 с.
5. Энциклопедия эпистемологии и философии науки / Ин-т философии РАН; под. ред. И. Т. Касавина. – Москва : Канон+, РООИ Реабилитация, 2009. – 1248 с.
6. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – К. : Ваклер, 2001. – 656 с.
7. Різун В. В. Начерки до методології досліджень соціальних комунікацій (наукова стаття, оприлюднено 12 лютого 2011 року) // [Наукова сторінка професора Володимира Різун, Інститут журналістики]. – Київ, 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://journal.univ.kiev.ua/Nacherky_do_metodologiyi.pdf.
8. Філософський енциклопедичний словник / НАН України, Ін-т філософії імені Г. С. Сковороди; [редкол.: В. І. Шинкарук (голова) та ін.]. – К. : Абрис, 2002. – VI, 742 с.
9. Бринцев В. В. Державне управління: питання теорії і практики у військовій сфері в Україні : навч. посіб. / В. В. Бринцев. – К. : НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2017. – 176 с.
10. Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця, ВНТУ, 2010. – 120 с.
11. Драчов Є. В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління // Науковий вісник Академії муніципального управління. – 2014. – (Управління; 3). – С. 159–167.