

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Гавур А.В.

*Гавур Анна Васильевна - бакалавр, студент-магистр,
кафедра социологии, психологии и социального менеджмента, факультет социального инжиниринга,
Московский авиационный институт
Национальный исследовательский университет, г. Москва*

Аннотация: *в условиях всестороннего влияния IT-технологий на все социальные процессы происходит коренная переоценка инструментов коммуникаций и, в том числе, в сфере коммуникативного взаимодействия государственной службы. В сложившихся условиях функционирования общества коммуникации рассматриваются в рамках теорий управления как базис развития социально-экономических систем. Их эффективность определяет динамику показателей деятельности учреждения на микроуровне и тренды развития общественных институтов на макроуровне.*

Ключевые слова: *инструменты коммуникаций, государственная служба, передача информации, внутренние коммуникации.*

В век информации происходит коренная переоценка разных инструментов коммуникаций и, прежде всего, в такой специфической сфере коммуникативного взаимодействия, как государственная служба. Известные с давних времен средства реализуются в качественно новой форме, адаптируясь к технологическим изменениям. Люди начинают испытывать информационные перегрузки, не успевают обучаться, возникает эффект «сужения специализации» среди обычных сотрудников, поскольку охватить все области знания невозможно. Сокращается промежуток времени, необходимый для освоения новейших технологий. В сложившихся динамических условиях функционирования общества, коммуникации рассматриваются современными теориями управления как базис развития социально-экономических систем. Их эффективность определяет динамику показателей деятельности учреждения на микроуровне, и тренды развития общественных институтов на макроуровне.

В связи с актуальностью и значимостью данного направления исследования в статье была поставлена цель - определить способы совершенствования процессов внутренних коммуникаций государственного учреждения.

Современный руководитель государственного учреждения значительную часть своего времени тратит на общение, сбор, обработку и передачу информации. По некоторым данным, руководитель высшего звена до 70% рабочего времени выполняет информационные роли и коммуникационные функции [3, с. 53].

Известный американский исследователь менеджмента Г. Минцберг, изучив, что в действительности делают менеджеры, выделил 10 управленческих ролей, которые сгруппировал в три области: межличностная (охватывает связи, которые менеджер имеет с другими людьми), информационная (менеджер собирает, распространяет и передает информацию) и управленческая (менеджер выступает как лицо, принимающее решение, инициатор изменений, распределитель ресурсов и организатор переговоров). Половина из этих ролей - связующее звено, приемник информации, распространитель информации, представитель и ведущий переговоры — связана с выполнением коммуникационных функций [4, с. 119].

Общепризнано, что коммуникации имеют огромное значение для успеха организаций: социологические опросы показали, что 73% американских, 63% английских и 85% японских руководителей считают коммуникации главным препятствием на пути достижения эффективности их организаций. Согласно еще одному опросу, примерно 250 тыс. работников 2000 самых разных компаний, обмен информацией представляют, как одну из самых сложных проблем в организациях [5]. Эти опросы показывают, что неэффективные коммуникации — одна из главных сфер возникновения проблем. Глубоко осмысливая коммуникации на уровне личности и организации, важно научиться снижать частоту случаев неэффективных коммуникаций и становиться более эффективными менеджерами. Эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях. Они представляют суть коммуникационного процесса, обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают, как среда влияет на обмен информацией.

Важная роль коммуникаций в организациях и, вместе с тем трудности коммуникативного взаимодействия, недостаточная коммуникативная компетентность руководителей постоянно отмечается в работах российских исследователей [6].

Проведенные исследования позволили выделить проблему, которая, по мнению авторов, состоит в низком уровне развития внутриорганизационных коммуникаций в учреждениях государственной и муниципальной службы. **Основная гипотеза** статьи заключается в том, что эффективное управление коммуникациями в государственном учреждении возможно посредством технологизации

управленческого процесса, который осуществляется через его нормативно-технологическое и инструментально-технологическое обеспечение. При исследовании сформулированной гипотезы были проанализированы кадровый состав и организация внутренних коммуникаций управы района Сокол.

Проведенные для подтверждения гипотезы исследования позволили выявить проблему организации, заключающуюся в том, что в Управе Сокол г. Москва на использование внутренних коммуникаций для осуществления должностных обязанностей сотрудники тратят четверть рабочего времени, которое расходуется неэффективно. Таким образом, качество и эффективность внутренних коммуникаций оказывают большое влияние на эффективность работы всей Управы.

Далее было выдвинуто предположение, что к общему снижению эффективности деятельности сотрудников государственного учреждения могут привести его не информированность о комплексе внутренних коммуникаций. Было проведено исследование в форме анкетирования сотрудников Управы Сокол. В процессе интерпретации результатов исследования, среди отмеченных проблем в организации системы внутренних коммуникаций в Управе Сокол можно отметить:

- на использование внутренних коммуникаций для осуществления должностных обязанностей сотрудники Управы используют в среднем 38,6% рабочего времени. Качество и эффективность внутренних коммуникаций Управы оказывают большое влияние на эффективность работы всей Управы.

- только 64,4% опрошенных отметили, что в Управе есть традиционно сложившаяся система внутренних коммуникаций.

- в использовании существующей Единой информационной системы Управы в профессиональной деятельности более половины отметили существенные недостатки.

- только 69% опрошенных отметили, что получаемая в результате использования действующих коммуникаций информация имеет отношение к их профессиональной деятельности. Около трети опрошенных пользы в действующей системе внутренних коммуникаций не отмечают.

- эффективность существующей системы внутренних коммуникаций отмечают лишь 57,8% опрошенных. Кроме того, только 31,1% опрошенных отметили полное доверие к получаемой информации и отсутствие необходимости ее перепроверять.

Далее было выдвинута гипотеза, что наличие обратной связи с «конечным потребителем услуг» государственного учреждения позволяет оперативно реагировать на сбои в работе учреждения. В рамках анализа и подтверждения данной гипотезы был проведен опрос среди посетителей Управы Сокол, в ходе которого был выявлен значительный потенциал в развитии внутренних коммуникаций в Управе Сокол, которые позволят повысить эффективность и оперативность работы учреждения.

В исследовании отмечено, что Федеральные и муниципальные учреждения все чаще широко используют внутренние компьютерные сети для того, чтобы общаться быстро и эффективно. Сегодня две трети государственных учреждений уже имеют внутреннюю сеть. Уже в первые годы нового века многие министерства должны будут иметь собственную сеть, чтобы просто идти в ногу со временем. Тем не менее, любые способы внутренних коммуникаций дополняют, а не заменяют прямолинейное персональное общение, необходимое для успешных взаимоотношений государственных служащих.

Подводя итог, можно отметить, что проблема внутренних коммуникаций – это проблема управления организации в целом. Т.к. если существуют нарушения функционирования каналов внутренних коммуникаций, то снижается эффективность, своевременность и адекватность принятия управленческого решения, а в конечном итоге страдает бизнес.

Главная проблема внутренних коммуникаций находится на уровне среднего звена управления, именно там «оседает» основная часть информации. Для решения этой проблемы необходимо дополнительное обучение менеджеров и разъяснение им того, какая выгода заключается для них в передаче этой информации. Попутно решается другой аспект этой проблемы, который заключается в повышении личностной эффективности руководителей. При владении инструментами эффективного управления подчиненными они смогут разрядить обстановку напряженности (которая присутствует во многих организациях) во внутренних коммуникациях и наладить партнерские отношения между сотрудниками, отделами и т.д., кстати это может служить основой для возникновения элементов корпоративной культуры.

В процессе коммуникации участниками являются люди, у которых существуют множество факторов. Данные факторы могут повлиять на поведение сотрудников организации, а, следовательно, и на процесс коммуникации, в котором они является участниками. Поэтому управлять процессом коммуникации очень сложно (особенно его неформальной частью). Поэтому предлагаются только общие направления, которые могут помочь выстроить более эффективные коммуникации только при условии корректировки их под требования государственной организации, а точнее под её персонал.

Список литературы

1. *Алексеев А.В.* Посреднические технологии регулирования социальных конфликтов: автореф. дисс. канд социол. наук. Орел, 2005.
2. *Гавра Д.П.* Сущность социально-коммуникативной технологии / Д.П. Гавра // Средства массовой информации в современном мире: Материалы вузовской науч.-практ. конф. СПб. 24-25 апреля 2014 г. СПб.: Изд-во СПб ун-та, 2014.
3. *Джерелиевская М.А.* Установки коммуникативного поведения: диагностика и прогноз в конкретных ситуациях / М.А. Джерелиевская. М.: Смысл, 2015.
4. *Заринов А.Р.* Коммуникационное взаимодействие органов исполнительной власти и общества: социологический анализ: автореф. дисс. канд. социолог. наук. ВАК 22.00.08. Нижний Новгород, 2011. 182 с.
5. *Севастьянов А.В.* Стратегии развития и риски российской экономики в условиях глобализации [Текст] / А.В. Севастьянов, О.В. Гуренкова, Е.А. Смирнова // Вестник Самарского государственного экономического университета. № 7 (105), 2013 г. с. 95-99.