

СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Бабосов Е. М., акад. НАН Беларуси, г. Минск

Чем сложнее и разветвленное становится деятельность общества, социальных организаций и институтов и чем больше в связи с этим накапливается объем информации — научной, художественной, политической, бытовой и т. п., тем более важную роль в процессах управления начинает играть социальная коммуникация. Особую значимость она приобретает в современных условиях, когда осуществляется подлинная *информационная революция* — стремительное, количественное и качественное преобразование информационной сферы, сопровождающееся коренной трансформацией не только технической, но и социальной, социокультурной основы складывающегося в нашу эпоху постиндустриального, информационного сообщества, базирующегося на многосторонней и многоярусной системе планетарных коммуникационных процессов. На приоритетные позиции в мире начинают выходить не те страны, которые производят наибольшее количество вооружения или извлекают из земли наибольшее количество энергетических и иных ресурсов, а те, которые, опираясь на новейшие научные и технические идеи, реализуют их в разнообразных потоках информации и соответствующих технических средствах, движутся быстрее других в создании и эффективном использовании коммуникационных систем и сетей, в их практическом применении в процессах управления.

Эффективность коммуникаций в подготовке и осуществлении управленческих решений в очень большой степени предопределяется тем, насколько грамотно и конструктивно сумеет наладить коммуникационное взаимодействие руководитель. Наиболее существенные навыки, которыми должен обладать руководитель и менеджер, чтобы наладить эффективный коммуникационный процесс, состоят в следующем:

1. Необходимо четко уяснить идею, смысл, содержание сообщения или поручения, которое надлежит передать сослуживцам, прежде самому себе, а уже затем информировать их об этом сообщении или поручении.

2. Надлежит предусмотреть потенциально возможные вербальные и невербальные помехи, препятствия, которые могут встретиться в процессе организации коммуникационного взаимодействия, чтобы с успехом их избежать или преодолеть.

3. Руководитель в коммуникационном взаимодействии с сотрудниками обязан излучать эмпатию (внимание к чувствам и настроениям других людей) и открытость, обладать способностью и готовностью

«влезть в их шкуру», ибо только так можно соответствующим образом настроить принимающих сообщение людей и приспособить содержание сообщения и форму его передачи к индивиду, группе и к существующей в данное время конкретной ситуации.

4. Для эффективного осуществления коммуникационного взаимодействия руководитель должен суметь добиться установления обратной связи со своими сотрудниками, т. е. добиться такой реакции получателя сообщения, которая показывает, понята или не понята переданная информация, что резко активизирует участие работников в коммуникационном процессе и содействует успеху управленческой деятельности.

5. Руководители на всех уровнях управления обязаны овладевать умением и навыками регулирования коммуникационных взаимодействий, в первую очередь умением выявлять потребности в информации свои собственные, своих начальников, коллег и подчиненных. Они должны научиться оценивать качественную и количественную сторону своих и собственных подчиненных информационных потребностей, стремиться определить, что такое дефицит в информационном обмене, каков оптимальный для его управленческой деятельности объем необходимой информации, каковы ее количественные и качественные параметры.

Создание и эффективное использование многообразных коммуникационных сетей, формирование и поддержание в оптимальном варианте действующих и создание новых коммуникационных каналов как внутри организации, так и в целях налаживания взаимовыгодных взаимодействий с внешней средой составляют неотъемлемый и важный элемент эффективной управленческой деятельности.