

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

П.В. ТЕРЕЩЕНКО

МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Утверждено
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2008

ББК 60.843я73
Т 35

***Инновационная образовательная программа НГТУ
«Высокие технологии»***

Рецензенты:

И.М. Бобко, д-р техн. наук, проф., чл.-корр. РАО;
С.Г. Юн, канд. техн. наук, доц.

Работа подготовлена на кафедре автоматизированных
систем управления для студентов специальности 230102
всех форм обучения

Терещенко П.В.

Т 35 Модели коммуникации в организациях : учеб. пособие /
П.В. Терещенко. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2008. – 208 с.
ISBN 978-5-7782-1126-1

Учебное пособие предназначено студентам специальности 230102 и посвящено вопросам системного представления коммуникаций в организациях. Дана характеристика методологии системного подхода к пониманию функционирования организации и природы организационных коммуникаций. Выделены типичные задачи системного анализа информационных систем. Приведены модели представления типовых элементов и поведения в типовых ситуациях коммуникативной деятельности.

Материалы учебного пособия могут быть использованы студентами других специальностей, а также широким кругом специалистов, занимающихся проблемами управления организациями.

ББК 60.843я73

ISBN 978-5-7782-1126-1

© Терещенко П.В., 2008
© Новосибирский государственный
технический университет, 2008

ВВЕДЕНИЕ

Менеджмент любой организации решает проблему капитализации человеческих ресурсов, либо направляя усилия на формирование человеческого потенциала, либо переводя накопленные персоналом опыт и знания в капитал посредством создания информационных технологий, основанных на знаниях.

Жизнедеятельность организации для специалиста по информационным технологиям предстает как мир множества реальностей: разные индивиды в этом мире сосредоточивают внимание на различных аспектах организационной жизни и поэтому различным образом объясняют на первый взгляд одну и ту же ситуацию. Таким образом, мир организации по своей природе оказывается миром, организованным в определенной его части на основе принятых на веру значений, которые члены организации используют в качестве общей схемы интерпретации и объяснения явлений этого мира (жизненных фактов, поведения членов организации, действий, управленческих ситуаций и т. д.). Структура мира организации в таком случае во многом зависит от тех позиций, с которых персонал организации действует по отношению к определенным предметам этого мира. Используемые при этом представления о способах действия в свою очередь определяются некоторой, разделяемой большинством членов организации, совокупностью видимых, но не отрефлексированных, фоновых (считающихся «само собой разумеющимися») ожиданий персонала организации. Наличие таких ожиданий, с одной стороны, позволяет большинству персонала осмысливать собственную деятельность и поведение коллег, но, с другой – порождает множество проблем в совместной деятельности.

Традиционный кибернетический подход проектировщиков автоматизированных информационных систем (АИС) к пониманию организационных явлений основывается на предположении об объективно существующем мире организации – мире, который не зависит от

процессов его исследования и понимания. Такой взгляд распространяется на все явления организационного мира, включая социальные и социально-психологические. Реальность жизнедеятельности организаций такова, что процесс ее структурирования (посредством актов интерпретации происходящих в ней событий) равным образом свойствен как персоналу организации (участнику этих событий), так и их наблюдателю – проектировщику АИС (исследователю), пытающемуся объяснить и отразить суть этих событий в создаваемом проекте АИС. Меняются участники событий как с той, так и с другой стороны, меняется социальный мир организации, ведь социальный мир – это мир действующих субъектов [27, 36, 39, 41, 52 и др.].

Если нам нужно спроектировать некоторую работу, то важно ответить на вопрос «Какие позиции, активности, деятельности должны быть сорганизованы для получения качественно нового продукта?». Качественно новый продукт – это, как правило, организованная деятельность людей, где их позиции должны быть соединены и ориентированы на получение определенного продукта. В результате может быть продукт – материальный, интеллектуальный или услуга. Для того чтобы появился новый продукт, в ходе работы должны быть установлены связи между набором действий, деятельностей, активностей, позиций, которые до этого никак не были связаны. В одних случаях это коммуникативные связи, в других – производственные связи, но это всегда связи.

Знания же разработчиков АИС о мире организаций зачастую представляют собой наборы примитивных типологических, механистических конструкций, которые и определяют их понимание управленческих ситуаций, поведения персонала организации и жизнедеятельности организации в целом при разработке АИС [59, 70].

Переход к пониманию разработчиком информационных технологий (ИТ) принципиальной сложности мира организаций, используемых в практике конкретной организации моделей организационного поведения, места коммуникаций в управленческой деятельности представляет собой задачу большой важности и сложности. В настоящее время при подготовке специалистов в области информатики и вычислительной техники основной упор делается на техническую компетентность специалиста – способность решать задачи, владение глубокими знаниями о технологических операциях и практическими навыками их осуществления на различных этапах разработки АИС. При этом уделяется явно недостаточное внимание вопросам овладения специалистом

в области ИТ концептуальными знаниями в сфере управления организациями и вопросам повышения коммуникативной компетентности.

Необходимо отметить, что умение общаться как с будущими пользователями АИС, так и с менеджментом организаций с целью получения необходимых данных для обеспечения процесса проектирования – ключевая компетенция в любом проекте. Коммуникативная компетентность является одной из основных компетенций в структуре деятельности любого разработчика АИС. Коммуникативная компетентность – это умение совместно работать в проектных группах, способность вести за собой людей, побуждать их к деятельности и разрешать конфликты, умение вести переговоры и проводить деловые совещания совместно с заказчиком, владение техникой интервью, умение организовать экспертизу и т. д.

Концептуальное мастерство – это, с одной стороны, способность понимать взаимосвязь круга своей ответственности и деятельности всей проектной группы, а также способность распознавать возникающие проблемы и правильно их оценивать, с другой – способность понимать коммуникации в организации, позиции менеджмента организации относительно включенности ИТ в жизнедеятельность самой организации, реализуемые модели организационного поведения.

Специалист по ИТ должен хорошо понимать различие двух основных путей капитализации знаний в организациях – через развитие человеческого ресурса и посредством развития технологий работы со знаниями. Менеджмент охватывает обе стороны капитализации знаний в организации. Данное понимание также невозможно без глубокого понимания природы коммуникаций в организациях.

Учебное пособие посвящено вопросам системного представления коммуникаций в организациях при разработке АИС, типичным задачам системного анализа, решаемым разработчиками системы. Значительное внимание уделено типовым элементам коммуникативной деятельности и вопросам организации коммуникативного взаимодействия в типовых ситуациях.

Необходима осторожность в обращении с терминологической лексикой, особенно с теми терминами, которые широко используются и в обиходной речи и в рамках различных теорий.

Термины – это слова, которые точно обозначают определенные понятия какой-либо области науки, техники, искусства и т. д. Термин – это словесное обозначение понятия, его символ.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Коммуникации, общение и управленческие знания	7
1.1. Понятие коммуникации и общения	7
1.2. Понятие организации	13
1.3. Управленческие знания	18
2. Методологические основы исследования организаций	24
2.1. Системные исследования	27
2.2. Типичные задачи системного анализа, решаемые разработчиками ИС	39
2.3. Методы, необходимые разработчикам ИС	43
2.4. Подходы к пониманию функционирования организации	46
2.5. Методы управления	64
3. Модели коммуникативной деятельности	71
3.1. Коммуникации в организации	72
3.2. Коммуникационные сети	74
3.3. Электронные коммуникации в организациях	77
3.4. Модели, необходимые для понимания коммуникативного поведения человека в организации	78
4. Типовые элементы в технологиях коммуникативной деятельности	102
4.1. Приемы эффективного слушания	102
4.2. Информирование (презентация материала)	107
4.3. Вопросы	122
4.4. Аргументация	129
4.5. Коммуникативное взаимодействие (общение) с трудными людьми	145
5. Типовые ситуации коммуникативной деятельности	154
5.1. Технология рационального проведения делового совещания	163
5.2. Коммуникативное взаимодействие в конфликте	177
Заключение	201
Библиографический список	203