

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социологии регионов

Руководитель-подчиненный: проблема эффективности коммуникации в
условиях статусного неравенства

(автореферат бакалаврской работы)

Студентки 4 курса 421 группы
направления 38.03.04 «Государственное муниципальное управление»

Гордиенко Юлии Алексеевны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
кандидат философских наук, профессор _____ И.А.Бегина

Заведующий кафедрой,
кандидат философских наук, профессор _____ И.А.Бегина

Саратов, 2024

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Тема бакалаврской работы: «Руководитель-подчиненный: проблема эффективности коммуникации в условиях статусного неравенства».

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в современных организациях эффективная коммуникация между руководителем и подчиненным является ключевым фактором для достижения успеха и оптимизации рабочих процессов. Однако, когда взаимодействие происходит в условиях статусного неравенства, возникают сложности, которые могут значительно затруднить этот процесс. Статусное неравенство включает в себя различия в власти, положении, знаниях и опыте между руководителем и подчиненным, что может создавать барьеры для эффективного обмена информацией и понимания. Понимание особенностей коммуникации в таких условиях и разработка стратегий преодоления этих препятствий становятся критически важными для обеспечения согласованности в работе, повышения мотивации персонала и достижения целей организации.

Сегодня в мире организаций наблюдается тенденция к все более динамичным и разнообразным командам, где работники имеют различные уровни опыта, навыков и знаний. Это создает сложности в общении и взаимодействии между руководителями и подчиненными, особенно в условиях статусного неравенства.

Разница в опыте и статусе руководителей и, соответственно, подчиненных, как следствие приводит к недопониманию, недовольству и даже конфликтам в команде, что негативно сказывается на эффективности работы и достижении целей организации, как было сказано выше. Таким образом, эффективная коммуникация в условиях статусного неравенства становится ключевым фактором для обеспечения согласованной работы и достижения успеха в современных организациях.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема эффективности коммуникации между руководителем и подчиненным – это область, которая уже довольно хорошо исследована в области психологии, менеджмента и социологии. Это вызвано тем, что эта проблема имеет прямое отношение к эффективности работы организации и качеству межличностных отношений внутри неё. Однако немного внимания было уделено проблеме эффективной коммуникации в условиях статусного неравенства.

Еще в 1911 году Фредерик Тейлор был первым человеком, который не принял процесс труда как нечто само собой разумеющееся, а взглянул на него со стороны и изучил его, выпустив книгу под названием «Принципы научного управления». Другой представитель школы «научного управления» Анри Файоль, управляющий угольной шахтой, более детально изучил роль коммуникации в организации и показал препятствия на пути коммуникационного потока, создаваемые организационной структурой.

В современной литературе по управлению и организационной психологии можно найти множество исследований, касающихся коммуникации между руководителями и подчиненными. Исследования затрагивают такие аспекты, как влияние стиля общения руководителя, уровень доверия в коммуникации, эффективное руководство, проблемы власти и контроля, а также влияние статусного неравенства на мотивацию и производительность подчиненных.

Эту проблему подчеркивает Пономарева Л.А. в своей работе «Управленческое общение в современной системе управления». Автор пишет: “отсутствие умений и навыков управленческого взаимодействия, и коммуникативной культуры руководителя ставят под вопрос успешную работу, его самого, и подчиненных. Правильно организованное управленческое общение является катализатором управленческой деятельности.

Также, не мало важно отметить Барнарда Честера Ирвинга, президента компании «Нью Джерси Бэлл телефон», и Элтона Мэйо, профессора школы бизнеса Гарвардского университета. Барнард является автором

опубликованной в 1938 году книги «Функции управляющего», оказавшей огромное влияние на управление. Мэйо возглавил серию экспериментов, проведенных преподавателями Гарвардского университета на заводе фирмы «Вестерн электрик» в Хотторне (США). Эти эксперименты кардинально изменили прежние концепции поведения и мотивации человека в организации.

Хотя многое изучено, всегда остаются новые аспекты и контексты, которые могут потребовать дальнейших исследований. Например, в современных условиях изменения в корпоративной культуре, развитие технологий и изменения в социальных структурах могут оказать влияние на динамику коммуникации между руководителями и подчиненными.

Объектом исследования являются - коммуникативные процессы между руководителем и подчиненным в условиях статусного неравенства.

Предметом исследования выступают - факторы, влияющие на эффективность коммуникации между руководителем и подчиненным в контексте статусного неравенства.

Цель выпускной квалификационной работы бакалавра - изучение проблемы эффективности коммуникации между руководителем и подчиненным в условиях статусного неравенства и разработка практических рекомендаций по ее решению.

Задачи:

1. проанализировать особенности коммуникации в ситуациях статусного неравенства;
2. выявить препятствия, с которыми сталкиваются руководитель и подчиненный;
3. определить методы и техники улучшения коммуникации в данных условиях.

Эмпирической базой исследования являются результаты авторского социологического исследования, проведенного в городе Саратове в сентябре-декабре 2023 года. Методом глубинного интервью были опрошены сотрудники компании ИТ-Эксперт города Саратова в возрасте 19 –35 лет. В результате

проведенного глубинного интервью количество информантов составило 10 человек.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх разделов, один из которых включает в себя социологическое исследование, заключения и списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень ее разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет, теоретическая основа и источники.

В первом разделе «Теоретические аспекты изучения процесса коммуникации» раскрывается смысл понятия коммуникации в организации, а также её значение и влияние на эффективность функционирования организаций.

Автор обращает внимание на то, что коммуникация в организации играет ключевую роль в достижении поставленных целей и обеспечивает эффективное функционирование всех её подразделений. Подчеркивается, что через коммуникацию передается информация, необходимая для выполнения задач и принятия решений. Без неё сотрудники не могут получить инструкции, выразить своё мнение или донести проблемы до руководства.

Отмечается, что существует как вербальная, так и невербальная коммуникация. Невербальная коммуникация включает в себя передачу информации без использования слов, что может происходить через жесты, мимику и тон голоса. Этот вид коммуникации важен для передачи эмоций и намерений.

Автор указывает на то, что в организации широко используется письменная коммуникация, включающая обмен информацией через письма, отчёты, заметки и другие документы. Письменная коммуникация важна для официального документирования информации и её последующего использования.

Особое внимание уделяется электронной коммуникации, включающей обмен информацией через электронные письма, чаты, видеоконференции и социальные сети. Этот вид коммуникации обеспечивает быструю и эффективную передачу информации, особенно в условиях удалённой работы и глобализации бизнеса.

Автор также подчеркивает важность как внутренней, так и внешней коммуникации. Внешняя коммуникация включает взаимодействие с клиентами, партнёрами, поставщиками и конкурентами, тогда как внутренняя коммуникация происходит между сотрудниками и подразделениями организации.

Резюмируя представленное в разделе, автор делает вывод, который заключается в необходимости понимания и эффективного использования различных форм и каналов коммуникации для обеспечения успешного функционирования организации. Эффективная коммуникация является основой для установления отношений, мотивации сотрудников и контроля деятельности, что способствует достижению поставленных целей и повышению конкурентоспособности организации.

Во втором разделе «Факторы, влияющие на процесс коммуникации в организации» автор начинает с рассмотрения ключевых аспектов, в частности роли статусного неравенства, руководителя и препятствий для эффективной коммуникации.

Автор обращает внимание на роль статусного неравенства в организационной среде, подчеркивая его влияние на взаимодействие между сотрудниками. Исследуется иерархическое, функциональное и ролевое статусное неравенство, а также приводятся методы адаптации коммуникативных подходов для создания продуктивной рабочей атмосферы.

Далее автор переходит к рассмотрению факторов, оказывающих влияние на эффективность коммуникации в организации. В списке ключевых факторов отмечаются ясность сообщений, активное слушание, невербальная

коммуникация, контекст общения, открытость и доверие, уровень вовлеченности и навыки коммуникации.

Кроме того, автор выделяет значение социокультурного контекста в организации и его влияние на коммуникацию. Различия в культурных ценностях, языковых особенностях и ожиданиях могут стать препятствием для эффективного общения между сотрудниками, поэтому важно учитывать их при разработке стратегий улучшения коммуникационного процесса.

Для повышения эффективности коммуникации автор также подчеркивает важность использования современных коммуникационных технологий и инструментов, таких как видеоконференции, корпоративные чаты и электронные платформы для обмена информацией. Это позволяет улучшить доступность и оперативность общения, особенно в условиях удаленной работы или распределенных команд.

Резюмируя представленное в разделе, автор формулирует рекомендации по улучшению коммуникации в организации, обращая внимание на важность комплексного подхода к преодолению препятствий и разработке стратегий, способствующих улучшению рабочей атмосферы и повышению производительности.

В третьем разделе «Процесс коммуникации в ООО «ИТ Эксперт Информсистемы» представлены результаты социального опроса, проведенного среди сотрудников компании, цель которого заключалась в анализе сферы взаимодействия между руководителем и подчиненным с учетом статусного неравенства и его влияния на эффективность коммуникации. Опрос был организован с целью углубленного изучения отношений между руководителем и подчиненными, выявления основных проблем и предложений по их решению.

Также перед самым опросом автор анализирует основные аспекты эффективности коммуникации между руководителями и подчиненными. Статусное неравенство влияет на обмен информацией и сам процесс

коммуникации, создавая барьеры для открытого диалога и препятствуя свободному обмену идеями и мнениями.

Автор выделяет, что это может снизить качество принимаемых решений и ослабить эффективность командной работы. Более того, статусное неравенство негативно влияет на мотивацию сотрудников, что может привести к снижению производительности и увеличению текучести кадров. Понимание этого влияния имеет важное значение для разработки стратегий управления, направленных на устранение или смягчение этих неравенств, что в конечном итоге способствует созданию более открытой и поддерживающей среды для обмена информацией, повышению мотивации сотрудников и улучшению результативности работы организации.

В исследовании автор отмечает, что было несколько ключевых аспектов: восприятие текущей роли у сотрудников; негативные аспекты взаимодействия в организации; позитивные аспекты взаимодействия; предложения сотрудников по улучшению коммуникации.

Для сбора данных использовалась анкета, содержащая вопросы закрытого и открытого типа. Опрос проводился в формате глубинного интервью, что позволило получить развернутые и подробные ответы участников. Всего в опросе приняли участие 10 сотрудников компании «ИТ Эксперт Информсистемы» от 19 до 35 лет, проживающих в городе Саратове.

Проведенное социологическое исследование автором помогло предоставить следующие выводы:

1. Статусное неравенство влияет на эффективность коммуникации между руководителем и подчиненным, создавая препятствия для открытого обмена информацией, доверия и взаимопонимания.
2. Обмен информацией и конструктивный диалог являются ключевыми аспектами эффективной коммуникации.
3. Активное слушание, обратная связь и установление доверительных отношений существенно способствуют улучшению коммуникационных процессов.

4. Тренинги, совместное времяпрепровождение вне работы и регулярные совещания представляют собой эффективные стратегии для улучшения коммуникации.

Основываясь на данных исследования, предлагается разработать и внедрить меры, направленные на улучшение коммуникационных процессов в организации, с целью повышения эффективности работы коллектива и общей результативности деятельности компании.

В заключении содержатся основные выводы, соответствующие решению поставленных задач для реализации цели бакалаврской работы.