

УДК 658.3

***ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В КОМПАНИИ: КАК СДЕЛАТЬ ИХ  
ЭФФЕКТИВНЕЕ?***

***Избирян Л.В.***

*студент,*

*Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова,  
Белгород, Россия*

***Демененко И.А.***

*к.с.н.,*

*Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова,  
Белгород, Россия*

**Аннотация**

В статье рассматриваются внутренние коммуникации в организации. Обозначается их ключевая роль в эффективности бизнес-процессов. Проведен анализ влияния информационной обеспеченности как в коллективе, так и в организации в целом.

**Ключевые слова:** внутренние коммуникации, взаимодействие в коллективе, обратная связь, информационный обмен, управление персоналом.

***INTERIOR COMMUNICATIONS IN THE COMPANY: HOW TO MAKE THEM  
EFFECTIVE?***

***Izbiryan L.V.***

*student,*

*Belgorod State Technological University. V.G. Shukhova,  
Belgorod, Russia*

***Demenenko I.A.***

*candidate of sociological sciences,  
Belgorod State Technological University. V.G. Shukhova,  
Belgorod, Russia*

### **Annotation**

The article deals with internal communications in the organization. Their key role in the effectiveness of business processes is indicated. The analysis of the influence of information security in the team as well as in the organization as a whole is carried out.

**Key words:** internal communications, teamwork, feedback, information exchange, personnel management.

Пожалуй, многие сталкивались с ситуациями в работе, когда левая рука не ведаёт, что творит правая. Такие проблемы обычно связаны с внутренними коммуникациями в компании и очень серьезно влияют на эффективность всех бизнес-процессов.

Внутренние коммуникации в компании, по сути, – диалоги всех со всеми. Сам процесс коммуникации настолько важен, что многие организации даже содержат отдельных специалистов по информационному обеспечению.

Коммуникации в коллективе необходимы для того, чтобы наладить связь между руководством и исполнителями, построить эффективное взаимодействие с коллегами и тем самым обеспечить действенный и четкий обмен данными без информационных и временных потерь [1].

Хорошо работающие внутренние коммуникации позволяют руководству прислушиваться к сотрудникам и правильно понимать передаваемую информацию. Это помогает своевременно определить сильные и слабые стороны производственного процесса и скорректировать управленческие решения.

Внутренние коммуникации – это деловое общение внутри предприятия между менеджментом и персоналом. Это информационный обмен идеями,

мыслями, решениями, структурированный диалог, имеющий определенные цели и направленность.

Система внутренних коммуникаций представляет собой объединенные в связанную цепь элементы и инструменты внутренних коммуникаций, каналы, позволяющие получать и оптимально распределять сообщения делового характера.

Цели внутренних корпоративных коммуникаций непосредственно связаны с бизнес-задачами предприятия и с целями HR-специалистов [2]. Основные цели можно сформулировать следующим образом:

- формирование единого информационного пространства внутри предприятия;
- усиление уровня лояльности и вовлеченности сотрудников в деятельность организации;
- обеспечение скорости и качества информационного обмена;
- преодоление коммуникативных разрывов и достижение необходимого для рабочего процесса взаимопонимания коллег;
- установление эффективной обратной связи с сотрудниками предприятия;
- разъяснение стратегии, бизнес-целей организации, корпоративной политики в части обучения и развития персонала;
- формирование единых стандартов поведения сотрудников в соответствии с корпоративным кодексом и этикой компании.

Роль качественного информационного обмена особенно резко возрастает в условиях изменений и во время кризисных ситуаций. Помимо этого, внутренние коммуникации должны помогать работнику понимать корпоративную культуру, ее цели и ценности, формировать чувство общности.

HR-специалисту важно выстраивать такую систему коммуникаций, чтобы каждый сотрудник не только подчинялся указаниям руководства сверху и выполнял инструкции, но и мог действовать самостоятельно. Все это способствует повышению производительности труда и эффективности бизнес-процессов.

Правильно выстроенные коммуникации с целевыми группами позволяют компании создать позитивный имидж в глазах персонала и общественности. Таким образом, внутренние корпоративные коммуникации на предприятии обеспечивают мотивацию сотрудников.

Во внутренних коммуникациях важна форма подачи информации. Один и тот же факт может быть сообщен так, что он будет воспринят в позитивном или негативном ключе, оставит людей равнодушными или заинтересует.

Хорошая внутренняя коммуникация позволяет HR-специалисту установить эффективные ролевые взаимодействия в коллективе и распределить ответственность сотрудников.

Для этого информационные послы должны обладать следующими признаками:

1. информативность;
2. независимость и беспристрастность;
3. ясность – сообщение должно быть понятно тому, кому оно адресовано;
4. своевременность;
5. лаконичность [3].

Обязательным принципом работы хорошо отлаженной внутренней коммуникации в организации является обратная связь. HR-специалист наряду с руководством должен получать обратную связь от персонала в ответ на информационные послы и своевременно давать обратную связь сотрудникам.

При выстраивании рабочих внутренних коммуникаций менеджеру службы персонала важно проявлять следующие качества:

- открытость – умение говорить с любой аудиторией и выслушать любое предложение;
- честность;
- готовность к диалогу.

– Каналы внутренних коммуникаций – это пути, при помощи которых проводятся информационные потоки. В организациях наиболее распространены следующие каналы:

- внутренний сайт компании;
- внутренняя email-рассылка;
- регулярные собрания;
- неформальные встречи, на которых сотрудники могут напрямую говорить с руководством;
- корпоративная социальная сеть;
- корпоративная пресса;
- виртуальные собрания;
- конференции;
- коммуникативные мероприятия;
- информационные доски-стенды.

По данным каналам с помощью инструментов внутренних коммуникаций HR-специалисты доносят до персонала нужную информацию. Большинство каналов может использовать и персонал для коммуникации с руководством.

Как внешние, так и внутренние коммуникации на предприятии должны проходить с соблюдением деловой этики и правил общения, корпоративной культуры.

HR-специалист может использовать самые разные виды внутренних коммуникаций. Они могут быть устными или письменными, групповыми или личными [4].

По каналам общения различают коммуникации:

1. Формальные. Определяются существующими на предприятии правилами: организационными и функциональными.

2. Неформальные. Представляют социальное взаимодействие между людьми. Часто под подобным общением понимают передачу слухов.

По пространственному расположению каналов внутренние коммуникации бывают:

1. Вертикальные. Направлены сверху вниз, от руководителя до подчиненных (нисходящие), или снизу-вверх, от подчиненных до руководителя (восходящие).

2. Горизонтальные. Нацелены на координацию совместной работы сотрудников разных подразделений на одном уровне иерархии.

3. Диагональные. Осуществляются сотрудниками отделов разных уровней иерархии.

Существуют межличностные коммуникации, которые проводятся с помощью слов и невербальных средств общения между работниками с глазу на глаз и в группах.

В своей работе HR-специалисту нужно учитывать, что в последнее время персонал для внутренних коммуникаций использует технические средства: электронную почту, телекоммуникационные системы и другие современные информационные технологии.

Обмен информацией влияет на достижение целей предприятия. HR-специалист отвечает за управление внутренними коммуникациями и поддержание в рабочем состоянии определенного количества каналов.

Чем качественнее информационный обмен, тем меньше сотрудники тратят времени на правильное понимание или поиски нужной информации. Увеличивается производительность труда.

Для эффективного управления внутренними коммуникациями HR-специалисту нужно представлять суть коммуникационного процесса и понимать, как среда влияет на обмен информацией. Менеджеры по персоналу должны учиться избегать случаев неэффективных коммуникаций [5].

Для этого HR-специалист может использовать на предприятии разные подходы:

1. Нацеленный подход. В этом случае коммуникация устанавливается с заданной целевой аудиторией. Чем более точно составляется информационное сообщение, тем больше вероятность его полного восприятия аудиторией.

2. Круговой подход. Здесь взаимодействие устанавливается с помощью позитивных человеческих взаимоотношений. HR-специалисту важно работать над тем, чтобы каждый сотрудник получал удовольствие не только от труда, но и от прихода на работу. Такую мотивацию можно сформировать с помощью

длительных и открытых дискуссий с сотрудниками по всем волнующим вопросам.

3. Подход активного действия. Внутренние коммуникации обеспечиваются с помощью практических взаимодействий, в которых важны понимание ситуаций и интуиция HR-специалиста.

Среди основных инструментов со стороны руководства для внутренних коммуникаций используются должностные инструкции. Остальные средства построения внутренних коммуникаций подбираются индивидуально для каждого предприятия с учетом специфики бизнеса, особенностей корпоративной культуры и сложившегося коллектива.

Таким образом, HR-специалисту в своей работе важно соблюдать основной принцип формирования современных внутренних коммуникаций компании с персоналом. Он заключается в максимальном вовлечении сотрудников во все процессы производства и корпоративных мероприятий. Только так предприятие сможет добиться максимальной эффективности в решении бизнес-задач. Параллельно такой подход обеспечивает и мотивационную составляющую процесса управления персоналом.

### **Библиографический список:**

1. Гулей И.А., Целютина Т.В. От стратегического управления до современных принципов принятия управленческих решений в малом бизнесе // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. Белгород. 2015. №2. С. 188-191.

2. Демененко И.А., Папанова О.А. Реинжиниринг менеджмента компании через призму социального консалтинга // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. Белгород. 2016. №6. С. 235-237.

3. Мескон М. Основы менеджмента: [учебник] / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: «Вильямс». – 2014. – 672 с.

4. Рыжиков С. Внутренние коммуникации [Электронный ресурс] / С. Рыжиков. – Режим доступа: <http://www.incorpore.ru>

5. Фролов С. С. Социология организаций: [учебник] / С. С. Фролов. – М.: Гардарики, 2013. – 384 с.