

5. Balakina G. A., Kylgyday A. V. Conceptual bases of the regional labor market regulation // Regional economics: theory and practice. 2009. # 37. P. 10–17.

6. Statistical report of the Ministry of employment, labor and migration of Saratov region [Electronic resources] // Ministry of employment, labor and migration of Saratov region. Access mode: <http://www.mintrud.saratov.gov.ru> (date of viewing: 31.08.2011).

7. Data of the Institute of comparative social researches [Electronic resources] // Commersnat. #52/P(3869) dated 31.03.2008. Access mode: <http://www.kommersant.ru> (date of viewing: 31.08.2011).

8. Tchupaida A. M. Effect of the territorial distribution of the labor force on the development of the labor market in Russia // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2011. # 2 (15). P. 108–112.

УДК 331.104
ББК 65.291.66

Чупайда Александр Михайлович,
канд. экон. наук, доцент, зав. каф. экономики и управления
филиала Поволжской академии государственной службы им. П. А. Столыпина,
г. Тольятти,
e-mail: Tchupaida@yandex.ru

РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В РАЗВИТИИ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

THE ROLE OF COMMUNICATION IN THE DEVELOPMENT OF SOCIAL-LABOR RELATIONS

Раскрывается понятие коммуникативной сферы и обосновывается необходимость появления специфических видов труда и занятости в системе социально-трудовых отношений. Представлена концепция развития социально-трудовых отношений под воздействием коммуникативных отношений и проблема управления коммуникативным взаимодействием на разных уровнях экономической деятельности. Рассматриваются типы, виды, формы коммуникаций, реализуемых в системе социально-трудовых отношений, и направления совершенствования коммуникативных взаимодействий в системе социально-трудовых отношений с целью повышения эффективности их функционирования в условиях формирования постиндустриальной экономики.

The paper considers the concept of communicative sphere and justifies the necessity of specific types of work and employment in the system of socio-labor relations. The concept of development of socio-labor relations under the influence of communicative relations and a problem of management of communicative interaction at different levels of economic activities has been presented. The types, kinds and forms of communications, implemented in the system of socio-labor relations and directions of improvement of communicative interactions in the system of socio-labor relations with the purpose of increase of efficiency of their functioning in the conditions of formation of the postindustrial economy have been reviewed.

Ключевые слова: постиндустриальная экономика, социально ориентированная экономика, социально-трудовые отношения, коммуникации, коммуникативная сфера, коммуникативные взаимоотношения, коммуникативное взаимодействие, управление коммуникативным взаимодействием, качество рабочей силы, специалисты в области коммуникативных отношений.

Keywords: post-industrial economy, socially focused economy, socio-labor relations, communication, communicative sphere, communicative relationship, communicative interaction, management of communicative interaction, quality of labor, specialists in the field of communicative relations.

Повышение роли человека в современной экономике, изменение содержания, форм труда и занятости в настоящее время актуализируют исследование коммуникативных взаимоотношений, в том числе их влияния на социально-трудовые отношения. В условиях формирования постиндустриальной инновационной социально ориентированной экономики, существования различных типов и форм организаций, влияния НТП на их изменение, наметившегося усиления нестабильности рынков товаров и услуг, необходимости повышения конкурентоспособности предприятий, их устойчивости требуется изучение проблем затрат труда в процессе осуществления коммуникаций. С позиций формирования затрат труда, функций, качеств, компетенций и профессионализма, которыми должны обладать работники, осуществляющие коммуникативные взаимодействия как внутри предприятия, так и с внешней средой, вопросы коммуникативного взаимодействия в научной экономической литературе практически не рассматривались. Более широко эти проблемы исследуются в рамках теории PR – связей с общественностью, где акцент делается на политических аспектах человеческой деятельности.

Повышение роли коммуникаций в системе социально-трудовых отношений актуализирует исследование проблем управления коммуникативным взаимодействием на разных уровнях экономической реальности. Следует отметить, что накопленный в различных экономических системах опыт по осуществлению коммуникативных взаимодействий используется недостаточно.

Налаженные коммуникативные процессы в системе социально-трудовых отношений, как правило, позволяют организации стабильно функционировать, предупреждать и разрешать противоречия, возникающие в социально-трудовой сфере, поддерживать ее конкурентоспособность, повышать производительность труда, что в конечном счете способствует росту доходов ее сотрудников.

Работники, в частности специалисты, содержание труда которых связано с организацией коммуникативных отношений, должны обладать обширными знаниями как в области экономики, так и управления трудом, человеческими ресурсами, владеть экономическими, социальными и психологическими методами управления. Потребность в специалистах данного профиля в современной экономике все более возрастает, о чем свидетельствует рост числа вакансий, представленных работодателями на рынке труда и требующих в той или иной степени от работников владения всеми современными приемами, методами, типами, видами и формами коммуникативного взаимодействия, умения минимизировать проявления возникающих коммуникативных барьеров.

Анализ рынка образовательных услуг показывает, что подготовка специалистов в области организации коммуникативных процессов не отвечает современным потребностям экономики. Необходимы новые подходы к организации и осуществлению процесса их обучения, в том числе и в выработке образовательных программ.

Социально-трудовые отношения в период формирования постиндустриального социально ориентированного общества в России претерпевают существенные изменения. Это связано с развитием труда и занятости, формированием новых качеств рабочей силы, изменениями условий ее воспроизводства и использования. Социально-трудовые отношения имеют сложную структуру и меняются под влиянием происходящих перемен при развитии сетевых форм организации производства, малого бизнеса, отношений собственности (увеличении доли частной и акционерной), реформировании системы образования, в связи с увеличением объемов информации разного вида, циркулирующей между их субъектами, и процессом их виртуализации. Общение между людьми в процессе трудовой деятельности также меняется в соответствии с научно-техническим прогрессом, более широким использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий. Общение можно рассматривать как взаимодействие участников трудовых процессов, которые меняются в связи с увеличением доли умственного и интеллектуального труда, структурными сдвигами в экономике, оказывающими влияние на их развитие, и сосредоточением все большей доли занятых в сфере услуг, где проблемы взаимодействия людей особенно актуальны. Усложнение отношений, отражающих взаимодействие субъектов социально-трудовых отношений, развитие понятийного аппарата экономики труда предопределили введение в исследование развития системы социально-трудовых отношений понятий «коммуникация», «коммуникативное взаимодействие», «коммуникативные отношения».

Система социально-трудовых отношений, связанная со способами развития экономики, по мнению М. Кас-

ельса, выделявшего аграрный, индустриальный и информационный варианты в процессе становления постиндустриальной экономики, может характеризоваться следующим образом: в информационном способе развития «источник производительности заключается в технологии генерирования знаний, обработки информации и символической коммуникации» [1, с. 39].

Участниками коммуникативного процесса являются коммуникатор и коммуникант. Один работник, обладая определенной информацией, передает ее другому. Модели коммуникативного процесса по мере развития системы социально-трудовых отношений усложняются. Простейшей является стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант. Современная модель коммуникативного процесса предложена во второй половине XX в. учеными Стэнфордского университета и имеет следующий вид: источник сообщения – коммуникатор – кодирующее устройство – сообщение – канал передачи – декодирующее устройство – коммуникант – результат кодирования – обратная связь. Коммуникативный процесс в системе социально-трудовых отношений иерархичен (многоступенчат), в его осуществлении можно выделить ряд подсистем. В процессе функционирования социально-трудовых отношений возникает определенная последовательность взаимосвязанных действий: формирование, передача, прием, расшифровка и использование информации в обоих направлениях при взаимодействии коммуникантов.

В системе социально-трудовых отношений выделяют различные типы коммуникаций. Их можно классифицировать по наиболее значимым основаниям. По масштабности коммуникационных взаимодействий и массовости вовлекаемых в него лиц различают массовую коммуникацию (на уровне социетальной системы); среднего уровня (ограниченную в масштабах социальных групп и организаций – внутриорганизационные коммуникации) и локальную (внутрисемейную, триадную и др.); внутригрупповую (взаимодействие не выходит за рамки определенной группы); межгрупповую (между различными группами или подгруппами); межличностную (между отдельными людьми); внутриличностную (общение с самим собой).

Изменения в социально-трудовых отношениях могут происходить с изменением видов коммуникаций. Вопросы о видах коммуникаций в системе социально-трудовых отношений относятся к числу достаточно дискуссионных. Коммуникации подразделяются по способу установления и поддержания контакта на непосредственные (прямые) и опосредованные (дистанционные); по инициативности коммуникаторов – активные и пассивные коммуникации; по степени организованности – случайные и неслучайные (организованные); по характеру восприятия информации – прямые (целевые), косвенные и смешанные; по эффективности – эффективные и неэффективные; в зависимости от направления потока информации – горизонтальные и вертикальные.

Целью коммуникативного взаимодействия субъектов в системе социально-трудовых отношений является воздействие коммуникатора на коммуниканта для программирования необходимого поведения у участников социально-трудовых отношений. С позиций современной теории коммуникаций такое воздействие будет бо-

лее успешным, если в процессе коммуникативного взаимодействия осуществляется не только прямая, но и обратная связь; именно на этом базируются современные теории гуманизации социально-трудовых отношений, их демократизации и т. п.

Для отдельных работников труд по осуществлению внутренних (внутри предприятия) и внешних (между предприятиями, организациями, внутри страны) коммуникаций, в рамках национальной экономики, на международном рынке становится специальным видом деятельности. Происходит процесс развития как внутренних, так и внешних коммуникаций, постоянно расширяется круг лиц, непосредственной сферой деятельности которых является осуществление коммуникативных связей, а в системе социально-трудовых отношений формируются отношения занятости новой профессиональной направленности.

Управление развитием коммуникативных отношений является более широким понятием, чем коммуникационный менеджмент. Термин «управление» означает управление оборудованием, финансами, производством, проектами, людьми. В интерпретации ряда исследователей менеджмент предполагает управление солидарным интересом людей в организации. Управлять солидарными интересами без налаженного коммуникативного взаимодействия невозможно. В современной теории управления признается, что эффективно управлять можно только при сочетании экономических, социальных и психологических методов управления, поэтому проблема совершенствования системы коммуникативных отношений рассматривается на основе междисциплинарного подхода, ибо человек, осуществляющий трудовую деятельность и вступающий в коммуникативные отношения, выступает как экономическая, социальная и психологическая сущность. Следует также учитывать этический и культурный компонент при осуществлении коммуникативных процессов.

Исследование коммуникативных процессов в системе социально-трудовых отношений осуществляется на основе использования синергетического подхода. Синергетика, с точки зрения современных исследователей, выступает как «учение о взаимодействии» [2, с. 54]. В рамках синергетического подхода нет необходимости проводить операцию сведения сложной ситуации или системы с автономными блоками и структурными уровнями к первичным элементам. В синергетике раскрывается эволюция системы социально-трудовых отношений на основе принципов самоорганизации, предполагающей образование трансформационного потенциала внутри самой системы, в ходе взаимодействия ее компонентов. Взаимодействие не отвергает причинности, синергетика ассимилирует действие сил энтропии, органически связана с формированием новых сложных структур, преодолевающих ее (диссипативных структур). При анализе коммуникативных процессов в системе социально-трудовых отношений синергетика позволяет уйти от жесткого проявления причинности в линейных формах детерминизма, как теория развития сложных систем опирается на взаимодействие автономных разнокачественных компонентов в них. Экономическая синергетика объединяет сложные компоненты экономического развития постулатом взаимодействия.

Синергетический подход в управлении социально-трудовыми отношениями можно отнести к инновационным технологиям, он предполагает применение концепции упреждающего развития их, превосходя задачи управления по отклонениям или текущим целям. Вследствие этого можно говорить о новой парадигме управленческой теории в целом и социально-трудовых отношений в частности, которая все в большей мере основывается на приоритетном включении в содержание главного субъекта управления – творческой личности, коллективного преобразующего интеллекта общества, а не только усредненных органов и организационных структур управления. Интеллектуальные системы управления, состоящие из творческих индивидуальностей, мотивированных к управленческой деятельности, способны достигать наилучших результатов в управлении коммуникативными процессами как составной частью социально-трудовых отношений. В силу этого труд по осуществлению коммуникативного взаимодействия – это особый вид профессиональной деятельности, который не сводится только к достижению целей организации, но и представляет собой средство поддержания ее целостности, оптимального функционирования и развития.

Концепция развития социально-трудовых отношений под воздействием коммуникативных отношений в своей целевой направленности должна обеспечить условия для реализации потенциала человека в сфере труда на основе гуманизации трудовой деятельности и предполагает комплексный подход к их исследованию. Он позволяет выявить их внутреннее единство и взаимообусловленность между основными блоками этих отношений: занятости, распределения доходов и согласования интересов.

Хорошо организованные коммуникативные отношения выступают как определенная ценность для самого работника, а также для организации в виде их совокупности. Ценность, по мнению М. Рокича и К. Майджера, – это «устойчивое убеждение в том, что определенный способ поведения или конечная цель существования предпочтительнее с личной или социальной точки зрения, чем противоположный или обратный способ поведения, либо конечная цель существования. Система ценностных ориентаций – устойчивая система убеждений о предпочтительных методах поведения или конечной цели существования» [3, р. 132]. Ценностями в организации является то, на основании чего продуцируются правила и формы трудового поведения в организации. В связи с этим любой организационный процесс, направленный на достижение заданных целей, будет сопряжен (или преломлен) с определенным значением, интерпретируемым как весьма значимое¹, полезное, необходимое для реализации солидарного интереса. Эффективное использование (эксплуатирование) ценностей в развитии организации создает значительные конкурентные преимущества.

Управляя развитием коммуникативных отношений и опираясь на подход, предложенный К. Майджером, следует исходить из положения, что ценности воздействуют на поведение. В разработанную им схему входят следующие базовые элементы: ценности – видение –

¹ Это удачно подмечено Г. Риккертом: «...Сущность ценностей состоит в их значимости, а не в их фактичности» [4, с. 27].

вера и отношение – поведение [5, с. 21]. Таким образом, коммуникативные отношения выступают как элементы социально-трудовых отношений, являются ценностью и оказывают непосредственное влияние на трудовое поведение работника.

Труд по организации коммуникативного взаимодействия, как правило, сложен и интегрирован, он состоит из умственной и интеллектуальной деятельности (естественно, при определенной доле физических затрат). Например, процесс говорения или письма также требует определенных физических и интеллектуальных затрат человека. Осуществление коммуникаций в трудовой сфере предполагает наличие, особенно у управляющих развитием коммуникативной сферы, разнообразных знаний: в области экономики, трудового права, психологии, социальных процессов, организации труда, специфики осуществления трудовыми процессами на отдельных предприятиях и т. д. Специалисту в области коммуникативных отношений также необходимы существенные знания в области управления персоналом и человеческими ресурсами; наконец, при взаимодействии и с отдельной личностью, и с группой работников требуются знания психологии и психологических методов управления.

Выделяются следующие особенности деятельности работников, связанных с коммуникативными процессами: во-первых, их труд интегрирован; во-вторых, он является новым видом деятельности, что находит отражение в формировании занятости, связанной с осуществлением коммуникативных процессов; в-третьих, труд в коммуникативной сфере в значительной степени носит инновационный характер, поскольку работнику необходимо осуществлять свою деятельность в постоянно изменяющейся среде; в-четвертых, не всегда отчетливо прослеживается результативность этого вида труда, достаточно сложно оценить его качество; в-пятых, присутствует некоторая размытость между качеством, компетенциями и профессионализмом работников.

Исследования показывают, что на коммуникативные процессы в системе социально-трудовых отношений определенное влияние оказывает целый ряд факторов, которые можно классифицировать как экономические, организационные, социальные, психологические и политические.

Отношения собственности оказывают непосредственное влияние на развитие коммуникативных процессов как внутри организаций, так и между ними. В частности, наблюдается усложнение коммуникативных процессов при формировании корпоративной формы собственности, складываются различные виды коммуникативных взаимоотношений между предприятиями различных форм собственности и т. д. К числу экономических факторов относятся следующие: состояние материальной базы того или иного предприятия, в том числе использование современных средств коммуникаций; стимулирование оплаты труда; качество рабочей силы. Социальные факторы: половозрастная структура работников (старение трудовых коллективов, молодежные коллективы, увеличение доли работающих женщин в структуре занятости). Психологические факторы связаны в значительной степени со структурой трудового коллектива с позиций личностного состава, особенностями национального

менталитета работников, типов характеров, типа руководителя, стиля руководства, климата в трудовом коллективе. К числу организационных факторов можно отнести налаженную систему прямой и обратной связи, способы преодоления коммуникативных барьеров, наличие квалифицированных кадров по организации коммуникативных взаимодействий, использование позитивных элементов сложившейся корпоративной культуры, четко сформулированные положения коммуникативной политики.

Для оценки состояния коммуникативной сферы можно использовать различные методические подходы. В то же время оценить состояние коммуникативной сферы через систему статистических показателей бывает достаточно сложно, а зачастую невозможно. Это предполагает использование не только прямых, но и косвенных показателей. Показатели строятся на основе параметрических, рейтинговых и стратегических оценок. Состояние коммуникативной системы на предприятии можно оценивать через систему социально-экономических индикаторов, к числу которых следует отнести однокомпонентные, двухкомпонентные и интегральные показатели. Показатели количественного и качественного содержания, как правило, имеют предметно-производственную, экономическую, статистическую и математическую интерпретацию.

Анализ ценностных предпочтений работников показывает, что существенную ценность для большинства из них представляют отношения в коллективе. Характерно, что согласно проведенным опросам на предприятиях они занимают в шкале ценностей у работников третье место (первое – хороший заработок, а на второе место обычно относят безопасность работы и нормальные санитарно-гигиенические условия), поэтому коммуникативные отношения выступают как важный элемент социально-трудовых отношений.

Поскольку коммуникативные отношения связаны с передачей конкретной информации, то для определения состояния коммуникативных отношений большой интерес представляет процесс передачи информации, ее достоверность, объективность, легкость получения, что составляет одно из наиболее слабых мест в коммуникативной системе. Так, анализ состояния коммуникативной сферы на предприятиях показывает, что главным источником является не достоверная информация, а слухи.

Причины, способствующие возникновению коммуникативных барьеров, – это система факторов или ситуаций, определенным образом ограничивающих движение информационного потока. К ним можно отнести: различные препятствия в каналах коммуникации (шумы или помехи, имеющие естественное или искусственное происхождение); их перегрузка; неумение использовать современные телекоммуникационные средства; различия в значении, приписываемые коммуникантами одним и тем же символам (последовательностям символов); фонетическое непонимание коммуниканта при межличностной коммуникации; несоответствие стиля речи одного из коммуникантов ситуации общения; отсутствие логики в передаваемой информации либо ее противоречивость; незнание языка, наречия или диалекта коммуниканта; различие в образовании, социально-экономическом статусе; принадлежность к различным социальным группам

или культурным слоям; психологическая несовместимость, неприязнь; стремление одного из участников коммуникативного процесса, манипулируя информацией, достигать своих, иногда корыстных, целей.

В социально-трудовых отношениях проявляются следующие типы коммуникационных барьеров: личностные (порождаются человеческими эмоциями, различиями в образовании или социально-экономическом статусе, психологической несовместимости²); физические (представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникации, – шумная окружающая обстановка, помехи, энергичная жестикуляция и др.); семантические (приписывание различными людьми разных значений одним и тем же символам, последовательностям символов); неумение использовать современные средства коммуникаций (вторичная грамотность, цифровой разрыв). Наличие коммуникативных барьеров оказывает негативное влияние на трудовое поведение работников и может способствовать возникновению элементов девиантного поведения в системе социально-трудовых отношений (дисфункциональное, консервативное, имитационное, манипулятивное, оппортунистическое, групповое деструктивное и асоциальное). Отсутствие специалистов по коммуникативному взаимодействию приводит к определенным трудностям при налаживании эффективной коммуникативной политики организации. Более того, при осуществлении, например, внешней коммуникативной политики, не обладающие соответствующими знаниями и не подходящие для этой деятельности люди (в частности, менеджеры по закупкам) могут нанести существенный, в том числе экономический, ущерб организации.

Использование зарубежного опыта организации коммуникативных отношений, складывающихся в различных системах социально-трудовых отношений, предполагает сравнительный анализ их существования в различных экономических системах (японской, североамериканской, западноевропейской, китайской, российской). Выявленные особенности в коммуникативной сфере каждой из систем социально-трудовых отношений позволяют использовать отдельные элементы организации коммуникативных взаимоотношений с целью дальнейшего развития производства, роста производительности труда, а также совершенствования организации коммуникаций на российских предприятиях с учетом их специфики.

К примеру, коммуникативные отношения в Японии строятся на кодексах делового общения, принятых в организациях: в основе отношений сотрудников к организации лежат преданность компании, предоставившей рабочее место, и благодарность; отношение к поставленным задачам в труде характеризуется усердием, ответственностью, исполнением долга, бережливостью, аккуратностью, чувством гордости за свою работу; взаимоотношения

² Следует отметить, что на основе образцов коммуникаций мужчин и женщин были выявлены поразительные различия. Мужчины склонны делать акцент на властных полномочиях, стремятся скрыть свою неуверенность, в отличие от часто сомневающихся женщин, которые склонны уделять больше внимания доверительным взаимоотношениям. Мужчины отличаются прямолинейностью, женщины предпочитают обходные маневры и стремятся задать больше вопросов, проясняющих проблему, в то время как мужчины считают лишние вопросы проявлением некомпетентности.

сотрудников базируются на сотрудничестве, внимании и учтивости; большое внимание уделяется творческому характеру труда и его развитию. Налаживание коммуникативных связей тесно связано с фактором времени, осуществлением принципа выполнения поставленных производственных задач «точно в срок». В японских организациях хорошо развиты прямая и обратная связь, а состояние коммуникационной сферы постоянно отслеживается, что связано с реализацией принципа сплошного контроля качества производства, труда и управления.

Модель коммуникативных отношений в США обусловлена системой и стилем управления, распределением властных полномочий, особенностями формирования организационной структуры национальных компаний и направлена прежде всего на достижение экономического эффекта от трудовых отношений. Среди основополагающих принципов, заложенных в основу организации коммуникативного взаимодействия, одним из главных является высокое качество коммуникаций. Внутренние и внешние коммуникации позволяют организации формулировать стратегию таким образом, чтобы производить качественную продукцию и предоставлять качественные услуги при одновременном снижении затрат, достигая взаимной выгоды для компании и поставщиков, посредников и акционеров.

Западноевропейские менеджеры придают особое значение коммуникативным отношениям, считая, что они выступают в качестве факторов развития организации и обеспечения ее стабильности, конкурентоспособности. Коммуникационная модель, доминирующая в Европе, может быть охарактеризована следующим образом: хорошее материально-техническое и информационное обеспечение, высочайший профессионализм и компетентность работников, демократичность коммуникативных отношений, высокие требования к уровню безопасности производства, качеству производимых товаров и предоставляемых услуг. Следует подчеркнуть, что сам характер формирования коммуникационной сферы отражает отношения партисипации – участие трудящихся в процессе принятия управленческих решений³.

На развитие коммуникаций в системе социально-трудовых отношений Китая оказывают влияние приверженность населения постулатам конфуцианской веры и достаточно высокий уровень безработицы. Уважение к старшим, сохранение традиций, напряженность, систематичность и тщательность в труде, укорененность высокой трудовой морали, привычка отдавать значительное время труду (конфуцианское трудолюбие) – все это влияет на трудовое поведение работников, на эффективность их трудовой деятельности, формирует определенные коммуникативные взаимоотношения в трудовом процессе.

³ Данные ценностные ориентации реализуются и через особую систему подготовки кадров: обучение студентов происходит при постоянном контакте с крупными хозяйственными структурами. Таким образом, наряду с традиционными формами обучения широко используются активные, например деловые игры. Много времени уделяется отработке умения принимать решения в различных ситуациях. К моменту окончания обучения будущий специалист уже обладает достаточными не только теоретическими, но и практическими знаниями, знаком с кодексом делового поведения. Такой уровень подготовки студентов значительно облегчает и сокращает период адаптации в начале трудовой деятельности, повышает эффективность труда, способствует развитию личностного потенциала.

Для современных социально-трудовых отношений различных стран характерна тенденция к их виртуализации, которая оказывает влияние на коммуникативные отношения. Виртуальные коммуникации осуществляются при отсутствии непосредственного контакта между людьми с помощью новых информационных технологий, в гибком временном режиме, поскольку деление на рабочее и нерабочее время часто является условным. Такие коммуникативные отношения характеризуются расширением отношений сотрудничества, так как работник обособлен от работодателя и от коллектива. Виртуальные коммуникации отличают поливременность, анонимность, интерактивность, самовоспроизводимость, публичность, неограниченность общения между работником и работодателем, возможность документирования акта коммуникации, возможность самореализации работника, самореферентность, повышение уровня организованности, ответственности, компетентности, расширение культурного фона коммуникаций, ослабление роли традиций, рост маргинализации сознания, размывание границ тезаурусов, снижение авторитетности знания, расширение источников и способов получения знаний.

Совершенствование коммуникативных отношений связано с ростом инвестиций в развитие информационно-коммуникативной сферы, что позволяет расширить материально-техническую базу, спектр применяемых типов, видов и форм коммуникаций, адекватных четвертому и пятому технологическим укладам.

Для осуществления коммуникативных отношений необходимо шире использовать мультимедийные средства (для проведения телеконференций и т. п.) в целях сокращения издержек и экономии времени работников, для передачи опыта. Роль телевидения в развитии социально-трудовых отношений в силу значительности его влияния на поведение работников (в том числе трудовое) должна быть усилена. Этому может способствовать и расширение числа телевизионных каналов. В Европе в среднем более ста принимаемых каналов (в 2009 г. было запущено 245 новых каналов, в основном спортивные и детские), в России у 12 % опрошенных россиян домашние телевизоры принимают более 30 телеканалов, у 4 % – более 50 и лишь у 0,1 % – более 100.

Использование современных информационных и коммуникационных средств позволяет создавать условия для развития прямой и обратной связи в коммуникативной системе. Совершенствование коммуникативных отношений в организации связано с изменением стиля руководства, усилением демократических начал в деятельности руководителей как высшего звена, так и структурных подразделений. Это обеспечит развитие не только вертикальных, но и горизонтальных коммуникаций.

Развитие коммуникативных отношений должно способствовать формированию трудового поведения работника, обеспечивающего высокую производительность труда, усиление творческого начала в трудовой деятельности. Соединение творческого подхода к организации коммуникаций и в трудовых отношениях – важное направление совершенствования управления.

Совершенствование коммуникативных отношений в организации требует активизации деятельности по разработке основ коммуникативной политики. Они должны

содержать постановку целей, планирование основных мероприятий по ее осуществлению, оценку результатов, что позволит осуществлять подготовку специалистов разного уровня управления по коммуникационному взаимодействию, способных налаживать как внутренние, так и внешние коммуникации; совершенствовать коммуникативные отношения в трудовых процессах с учетом половозрастного состава подразделений организации; разрабатывать тактические и стратегические меры по развитию коммуникативной системы, осуществлять контроль за ее функционированием, прогнозировать изменения в ней; формировать систему оценки эффективности коммуникативной политики на предприятии с помощью системы показателей; создавать условия для усиления влияния коммуникаций на трудовое поведение и развитие отношений социального партнерства, вырабатывать превентивные меры по предотвращению возникновения коммуникационных барьеров, минимизации их проявлений.

Знания в области экономических методов управления должны быть дополнены умениями использования психологических законов, определяющих динамику психических процессов, межличностных взаимоотношений, группового поведения (закон неопределенности отклика, закон неадекватности отображения человека человеком, закон неадекватности самооценки, закон расщепления смысла управленческой информации, закон самосохранения, закон компенсации), что предполагает усиление психологических методов управления развитием социально-трудовых отношений.

Проблемы прогнозирования подготовки специалистов в области коммуникативных отношений достаточно сложны. Работодатели подчас считают, что функции специалистов могут выполнять работники без специальной подготовки, то есть у них сложились ложные представления о содержании профессиональных требований к данным специалистам. Квалифицированные работники, окончившие вузы, нередко сталкиваются с проблемой трудоустройства. Это может происходить из-за ошибок в системе образования, а также из-за действующей институциональной конфигурации рынка труда, которая стимулирует предприятия издавать ложные сигналы, но не поощряет нанимать молодых специалистов.

Необходимо усилить внимание к подбору претендентов на должность специалистов в области коммуникативного взаимодействия, для оценки комплексности и качества знаний которых предлагается использовать различные методики (например, метод многокритериального ранжирования). Методика основывается на решении многокритериальной задачи оценки в нечеткой среде, для чего применяются элементы теории нечетких множеств [6–9].

Использование нечеткой реляционной модели представления знаний позволяет оценить и систематизировать список кандидатов, претендующих на должность специалиста в области коммуникаций, от лучшего к худшему или, наоборот, по критериям. Кандидат с самой высокой среди претендующих на вакантную должность оценкой будет занимать первую позицию и возглавлять ранжированный список. Такой подход позволяет отсеивать кандидатов по обязательным требованиям должности или рабочего места.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. М., 2000. 608 с.
2. Синергетике – 30 лет. Интервью с профессором Г. Хакеном // Вопросы философии. 2000. № 3. С. 53–61.
3. Rokeach M. The Nature of Human Values. N. Y., 1973. 438 p.
4. Риккерт Г. Науки о природе и науки о культуре // Культурология: XX век : антология. М., 1995. 101с.
5. Майджер К. Ценностно ориентированное управление. Революционный подход к достижению успехов в бизнесе и личному процветанию. Ростов н/Д, 2005. 152с.
6. Кофман А. Введение в теорию нечетких множеств. М., 1982. 432 с.
7. Zadeh L. A. Fuzzy Sets // Information and control. 1965. Vol. 8. № 3.
8. Орловский С. А. Проблемы принятия решений при нечеткой исходной информации. М., 1981. 208 с.
9. Аббасов А. М., Мамедова М. Г. Методы организации баз знаний с нечеткой реляционной структурой. Баку, 1997. 256 с.
10. Чупайда А. М. Влияние территориального распределения рабочей силы на развитие рынка труда в России // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2011. № 2 (15). С. 108–112.

REFERENCES

1. Kastels M. Information epoch. Economics, society and culture. M., 2000. 608 p.
2. Synergy is 30 years old. Interview with Professor H. Haken // Issues of philosophy. 2000. # 3. P. 53–61.
3. Rokeach M. The Nature of Human Values. N. Y., 1973. 438 p.
4. Rikkert H. Sciences of nature and sciences of culture // Culture science: XX century: anthology. M., 1995. 101 p.
5. Maiger K. Value-focused management. Revolutionary approach to achieving success in business and personal prosperity. Rostov-on-Don, 2005. 152 p.
6. Kofman A. Introduction into the theory of unclear plurality. M., 1982. 432 p.
7. Zadeh L. A. Fuzzy Sets // Information and control. 1965. Vol. 8. # 3.
8. Orlovsky S. A. Issues of making decisions at unclear baseline information. M., 1981. 208 p.
9. Abbasov A. M., Mamedova M. G. Methods of arrangement of knowledge bases with unclear relation structure. Baku, 1997. 256 p.
10. Tchupaida A. M. Effect of territorial distribution of the labor force on the development of the labor market in Russia // Business. Education. Law. Bulleting of Volgograd Business Institute. 2011. # 2 (15). P. 108–112.

УДК 331.104
ББК 65.245

Богатенкова Елена Юрьевна,
аспирант каф. экономики, организации и управления на предприятиях
Саратовского государственного технического университета,
Балаковский институт техники, технологии и управления (филиал),
г. Балаково Саратовской области,
e-mail: bogat-elena@mail.ru

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БИЗНЕСА В КОНТЕКСТЕ ЗАДАЧ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

SOCIAL RESPONSIBILITY OF BUSINESS IN THE CONTEXT OF THE ISSUES OF TH

Проблема повышения качества жизни населения вызывает к жизни усиленные поиски современных путей ее решения. В статье обращается внимание на то, что бизнес как наиболее заинтересованный в обеспечении конкурентоспособности компаний должен осуществлять меры, направленные на повышение качества жизни. Основная идея статьи – обозначить социальную ответственность бизнеса как инструмент регулирования качества жизни населения. Автор приводит некоторые аспекты становления социально ответственного поведения бизнеса и считает необходимой для реализации социальной ответственности бизнеса на локальном уровне активную работу региональной власти. В заключение статьи даются рекомендации по дальнейшему формированию социальной ответственности бизнеса.

The issue of improving of the population life quality promotes the enhanced search for the modern ways of its solution. The article has paid attention to the fact that business as the most interested in ensuring the competitiveness of companies should implement measures aimed at improving the life quality. The basic idea of the article is to denote the social responsibility of business as an instrument regulating the population life quality. The author has provided some aspects of development of socially responsible behavior of business and believed that the regional authority activity at the local level is required for implementation of the social responsibility of business. The recommendations for the further formation of the social responsibility of business have been provided at the conclusion of the article.