

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

ЛОКОТКОВА-ТЕРНОВА ОЛЬГА ЮРІЇВНА

УДК [37.06: 613.96]:316.47

**ІНТРАКОМУНІКАЦІЇ ТА ЇХНЯ РОЛЬ У ФУНКЦІОНУВАННІ
СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата соціологічних наук

Харків – 2021

Дисертацією є рукопис

Роботу виконано на кафедрі соціології та гуманітарних дисциплін Харківського гуманітарного університету «Народна українська академія»

Науковий керівник - доктор соціологічних наук, професор
Михайльова Катерина Геннадіївна,
Харківський гуманітарний університет
«Народна українська академія»,
проректор з науково-педагогічної
та навчально-методичної роботи.

Офіційні опоненти: доктор філософських наук, професор
Полторак Володимир Абрамович,
Класичний приватний університет,
професор кафедри соціології
та соціальної роботи;

кандидат соціологічних наук, доцент,
Яценко Микола Анатолійович,
Національний університет «Одеська юридична
академія», доцент кафедри соціології.

Захист відбудеться «11» травня 2021 р. об 11-00 на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.051.15 у Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна за адресою: 61022, м. Харків, майдан Свободи, 4, ауд. 2-49.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна за адресою: 61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.

Автореферат розіслано «10» квітня 2021 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради



Ірина ШЕРЕМЕТ

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Перехід до інформаційного суспільства, пов'язаний зі збільшенням динаміки глобальних і соціальних процесів, призводить до змін у принципах, ресурсах, механізмах соціального управління та спроб віднайти інноваційні засоби розвитку сучасних організацій.

Зниження ролі матеріального виробництва, розвиток сектору послуг, істотна модифікація традиційної соціальної структури вимагають перегляду механізмів розвитку та функціонування організацій, а також принципових змін комунікацій в них.

Розуміння стратегії компанії, її довгострокових і короткострокових цілей, цілісне уявлення про організацію, її місію і цінності безпосередньо залежить від комунікаційної політики. Саме компетентно побудовані комунікації забезпечують ефективну взаємодію усередині колективу, істотно підвищують якість управління процесом виробництва і ухвалення управлінських рішень для забезпечення ефективної діяльності компанії у сучасних умовах. Проте можливі проблеми у функціонуванні інформаційних каналів, несвоєчасне і неповне доведення інформації, наявність комунікаційних розривів і небажання топ-менеджменту здійснювати якісну комунікацію зі своїми підлеглими можуть призвести до зниження ефективності діяльності організації.

Зазначимо, що комунікаційна система сучасних організацій є достатньо розгалуженою. Проте в сучасній українській практиці лише небагато організацій ведуть усвідомлену роботу зі встановлення ефективних інтракомунікацій. Відповідно, організації не використовують їхній потенціал для зміцнення корпоративної залученості, підвищення рівня задоволеності та лояльності всередині організації. При цьому доведено, що 91% чинників, що формують лояльність співробітників, і 99,5% чинників, що впливають на їхнє задоволення своєю роботою, безпосередньо пов'язані з ефективною комунікацією (Д. Керк).

Таким чином, можна констатувати наявність протиріччя між необхідністю посилення ефективності вертикальних та горизонтальних зв'язків між організаційними суб'єктами в рамках системи комунікацій, їхньої адаптації до нових умов функціонування організацій, з одного боку, та недостатнім рівнем готовності до таких змін, а також організаційним забезпеченням існуючих на цей час в організаціях систем інтракомунікацій, відсутністю необхідних для цього спеціальних структур, невизначеністю їхніх функцій і повноважень, з іншого.

Здійснений аналіз літератури з цієї проблематики дозволив зробити висновок про те, що значний доробок щодо сутності та видів комунікації, їхніх технологічних рішень міститься в роботах представників вітчизняної наукової думки: В. Бебік, Н. Білан, Н. Гаврилюх, В. Ільганаєва, Н. Лисиця, В. Полторак, В. Різун, Г. Стадник, О. Холод та ін.

У зарубіжному науковому дискурсі дослідженню питань комунікації та засобів її здійснення, у тому числі в організаціях, приділяється увага такими

зарубіжними вченими, як К. Адамс, О. Гнатюк, Дж. Катценбах, В. Конецька, Ч. Кулі, Я. Лето, Н. Луман, Ф. Лютенс, Г. Почепцов, Д. Сміт, О. Соколов, Ю. Хабермас, М. Хайдегер, К. Черрі, Р. Шредер та ін. Ними розглядаються моделі комунікації, можливості комунікативних механізмів у вирішенні соціальних проблем різного кола, в тому числі і в організаціях.

Узагальнення наукових пошуків у сфері аналізу комунікацій та інтракомунікацій дозволяє стверджувати, що досить часто цей вид комунікацій в них розглядається як основа для вирішення декількох завдань, що стоять перед організаціями: передача досвіду, корпоративних цінностей і культурної ідентифікації, розвиток корпоративної культури (Тодорова О., Бусигін О., Бехар Г., Василенко С., Демін Д., Лайкер Д., Макєєв В. та ін.); оптимізація досягнення стратегічних цілей організації, підвищення ефективності горизонтальних і вертикальних комунікацій, формування позитивного іміджу організації як працедавця в очах внутрішніх стейкхолдерів (Федорова І., Альохіна І., Горчакова В., Джи Б., Зазикіна В., Зверінцева А., Самохіна Л.); побудова ефективної командної взаємодії усередині організації (Лютенс Ф., Катценбах Джоуля, Сміт Д., Андрєєв В., Маслова О., Гравіц М., Свергун О. та ін.); залучення персоналу до ухвалення управлінських рішень і обговорення підсумків їх реалізації (Демінг Г., Стори Д., Долженко Р., Хеллевіг Й.); управління внутрішніми конфліктами і об'єднанням колективу (Ємельянов С., Зеркін Д., Скотт Д., Здравомислов Л., Петрівський А.); генерація ідей для оптимізації діяльності організації, створення системи довгострокового планування, управління, розробка і впровадження інновацій, створення можливостей ототожнення внутрішніми стейкхолдерами себе як частини організації, з визнанням її філософії, цінностей і традицій (Крилов А., Бистрянцев П.); підтримка командування і підвищення лояльності внутрішніх стейкхолдерів (Громова О., Джоуля Н., Шет С. та ін.); створення нових форм вирішення завдань, пов'язаних з управлінням персоналом (адаптація, підбір, навчання), формування сприятливого соціально-психологічного клімату в організації (Будаєва О., Лукашевич В., Шорохова О.), активізація і актуалізація стратегічно важливих процесів організації (система КРІ, впровадження інновацій і змін) (Михайлова О., Вермель М., Горєлова Н., Смірнова В., Галяєва Л.); формування позитивного досвіду взаємодій і заохочення інноваційних рішень (Красовський Ю., Балабанова Е., Ефендієв А., Гоголева А. та ін.). При цьому аналіз проблеми побудови єдиної ефективної системи інтракомунікацій вимагає особливої уваги.

Таким чином, попри значну кількість публікацій з питань комунікації і, зокрема, соціальної інтракомунікації в сучасному дискурсі вітчизняної соціології й дотепер недостатньо представлені наукові роботи, присвячені питанням інтракомунікації та її оптимізації. Аналіз наявних наукових доробок демонструє, що ґносеологічна складова позначеного нами вище протиріччя на даний момент не має достатньої наукової бази для розв'язання. Необхідно уточнення сутності феномена інтракомунікацій; потребують аналізу загальні підходи до побудови та принципи функціонування систем інтракомунікацій в

організаціях у сучасних умовах, визначення теоретичних основ аналізу функціонального навантаження на системи інтракомунікацій, систематизація чинників, що впливають на процеси інтракомунікації в організаціях. Відповідно, наукове завдання полягає у визначенні концептуальних і методологічних основ соціологічного дослідження інтракомунікацій, їхньої ролі у функціонуванні сучасної організації, ефективного зворотного зв'язку і удосконаленні організаційних підходів до підвищення лояльності, задоволеності й залученні персоналу.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційне дослідження виконано в рамках НДР Харківського гуманітарного університету «Народна українська академія» «Формування інтелектуального потенціалу нації на межі століть: економічні, політичні, соціокультурні аспекти» (номер держреєстрації №0199U004470) (1999-2010 рр.), «Формування інтелектуального потенціалу суспільства в умовах сучасних соціальних трансформацій» (ДР № 0111U000011, 2011-2015 рр.), «Інтелектуальний потенціал суспільства в умовах перманентних соціальних змін: шляхи збереження та розвитку» (ДР № 0117U005126, 2017-2021 рр.), «Становлення та розвиток соціального партнерства як інноваційної функції сучасної освіти» (ДР № 0117U001471, 2017-2021 рр.) та теми кафедри соціології «Простір соціальних можливостей у когнітивній ситуації суспільства знань: проблеми формування та розвитку» (ДР № 0114U006314, 2014-2018 рр.).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є визначення ролі інтракомунікацій у функціонуванні сучасної організації.

Досягнення цієї мети зумовило постановку наступних завдань:

1. Визначити основні теоретико-методологічні підходи до вивчення комунікації, соціальної комунікації, інтракомунікації.
2. Провести аналіз підходів до управління системою інтракомунікацій в організації та визначити недоліки та переваги їхнього використання у сучасних умовах.
3. Здійснити аналіз технологічних аспектів формування, функціонування та розвитку системи інтракомунікацій в організаціях.
4. Визначити вектори інноваційного розвитку інтракомунікацій для підвищення ефективності комунікаційних практик в організаціях.
5. Визначити ключові проблеми становлення, формування й розвитку інтракомунікацій в організаціях.
6. Визначити основні перешкоди, що заважають ефективній інтракомунікації в сучасних організаціях.
7. Здійснити аналіз новітніх технологій, ефективних форм та організаційних рішень у сфері інтракомунікацій.
8. Проаналізувати світовий досвід розвитку інтракомунікацій.

Об'єкт та предмет дослідження. *Об'єктом дослідження* є інтракомунікації в організації. *Предметом* – роль інтракомунікацій у сучасних організаціях.

Методи дослідження. Для досягнення мети та вирішення завдань у дисертаційному дослідженні використано сукупність загальнонаукових і соціологічних методів: *ретроспективний аналіз* (для розгляду еволюції підходів до аналізу сутності комунікацій та соціальної комунікації), *компаративний аналіз* (для порівняння практик побудови систем інтракомунікацій у сучасних організаціях), *системний аналіз* (для визначення складових системи інтракомунікації), *аналіз і синтез* (для теоретичного осмислення феномена інтракомунікацій та чинників, які впливають на них), *моделювання* (розробка моделі інтракомунікації в організації). Для збору первинної соціологічної інформації використано методи анкетування та інтерв'ю, а також контент-аналіз і кейс-стаді. Для аналізу емпіричних даних використовувався метод кореляційного аналізу.

Теоретико-методологічна основа. Дисертаційне дослідження базується на методології системного підходу (Н. Луман), який використано для аналізу системи інтракомунікацій у внутрішньому середовищі організації; структурно-функціональної парадигми (Т. Парсонс) – для аналізу системи інтракомунікацій з позиції виконання основних функцій комунікативної дії та наявності її чіткої структури; ситуаційного та процесного підходів – для аналізу інтракомунікації як специфічного процесу міжсуб'єктних відносин, які відбуваються в певному просторі та за певних умов. В якості теоретичної основи використано також концепцію соціальної дії М. Вебера, концепцію комунікативної дії Ю. Хабермаса, соціального обміну Д. Хоманса та П. Блау, а також теорію інформаційного суспільства (Д. Бел).

Емпіричну базу дисертації складають результати авторських досліджень: опитування фахівців у сфері комунікацій та керівників компаній, що здійснюють діяльність в Україні (n=720, 2020 р.; опитані репрезентують такі галузі, як промисловість, освіта та наука, ІТ, банківська сфера, торгівля та сфера послуг; збір соціологічної інформації здійснювався за допомогою програми SurveyMonkey); кейс-стаді систем інтракомунікацій двох українських компаній (аналіз документів, опитування (n=470, 2018 р.), глибинні інтерв'ю (n=20, 2019 р.)); контент-аналіз навчальних програм з підготовки фахівців з комунікації (n=13, 2019 р.) (Міжрегіональна Академія управління персоналом, Київський університет культури, Сумський державний університет, Бердянський державний педагогічний університет, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Запорізький класичний приватний університет, Маріупольський державний університет, Національний авіаційний університет (м. Київ), Українська академія друкарства (м. Львів), Університет державної фіскальної служби України (м. Ірпінь), Харківська державна академія культури, Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна); контент-аналіз сайтів пошуку роботи (n=5, 2020 р.).

У роботі здійснено вторинний аналіз даних соціологічних досліджень, проведених іншими дослідницькими структурами, а саме: опитування фахівців з інтракомунікацій, проведеного Асоціацією директорів з комунікацій та

корпоративних медіа (2014 р., n=104 – керівники профільних структурних підрозділів компаній, що представляють 19 галузей економіки); опитування фахівців з внутрішніх комунікацій, здійснене Співтовариством внутрішніх комунікаторів (2018 р., n=450); опитування фахівців з інтракомунікацій, проведеного Асоціацією фахівців з внутрішніх комунікацій Франції (2019, n=347); дослідження «Інтранет та діджитал-канали внутрішніх комунікацій. Досвід 120 компаній», проведене компанією «Рівелті» (2020 р., опитані фахівці з комунікацій 120 компаній країн СНД з чисельністю від 1000 до 50000 осіб).

У дисертаційному дослідженні використано статистичні дані щодо рівня заробітної плати фахівців з комунікацій.

Наукова новизна дослідження полягає у вирішенні наукового завдання в галузі соціології комунікації та соціології організацій – виявленні основних характеристик та ролі інтракомунікацій у сучасних організаціях, а саме:

вперше:

- до наукового обігу введено поняття, які розширюють можливості науково-практичного аналізу феномена інтракомунікації: *«інтракомунікаційна інтеракція»* (цілераціональна й ціннісно-раціональна взаємодія суб'єктів системи інтракомунікацій у процесі здійснення комунікативної діяльності в організації); *«система інтракомунікацій»* (структурована сукупність інформаційних інструментів, методів і каналів, що дозволяють отримувати й оптимально розподіляти інформаційні повідомлення ділового, інтелектуального й емоційного змісту в організації цілеспрямовано і з заданою ефективністю); *«амбівалентність інтракомунікації»* (здатність системи інтракомунікації забезпечувати ефективне досягнення загальних організаційних цілей, а також цілей, пов'язаних з безпосередньою комунікативною діяльністю суб'єктів системи інтракомунікацій);

- запропоновано авторську систему ідентифікаційних факторів інтракомунікації, яка складається з факторів формування системи інтракомунікацій (наприклад, цілепокладання, валідність тощо), факторів розвитку і функціонування системи інтракомунікацій (наприклад, конкурентність, формальність/неформальність інтракомунікацій тощо) і ідентифікаційних факторів завершення циклу інтракомунікації (наприклад, наступність, архівування інформації тощо);

- запропоновано модель управління системою інтракомунікацій в організації – УПКОІН – як загальної методологічної схеми у вигляді тривимірної конструкції, де вісь X – управлінський вплив (механізми, практики, методики, способи управління і т.п.), вісь Y – комунікативний вплив (способи, методи, канали, форми комунікації і т.п.), вісь Z – інформаційний зміст (обсяг, структура, вид, швидкість інформації тощо);

удосконалено:

- визначення феномена інтракомунікації: до існуючих маркерів цього феномена додано характеристики організаційного середовища, що дозволило визначити інтракомунікації як процес трансляції інформації між суб'єктами в організації за допомогою різних форм, засобів та цільової спрямованості з

урахуванням можливостей та обмежень організаційного середовища;

- характеристики перешкод, які виникають на шляху процесу комунікації, зокрема, схарактеризовано перешкоди, які виникають в інтракомунікаціях, і, на відміну від існуючих розробок, показано, що менш дієвими серед них є мовний бар'єр, конкуренція повідомлень, нерозуміння важливості комунікацій, статусна дистанція між працівниками, нерациональна структура організації, що надає можливості оптимізації інтракомунікаційної взаємодії в організації;

- механізми інтракомунікацій, а саме: запропоновано у процесі інтракомунікації використовувати «контент-завдання» як ідентифікатори структурних підрозділів організації, що дозволяє підвищити рівень змістовної відповідності повідомлень задля покращення управління системою комунікацій в організації;

набуло подальшого розвитку:

- використання теорії соціального обміну Дж. Хоманса: запропоновано використовувати принципи, позначені Дж. Хомансом на етапі модифікації повідомлення від його формування до експонування, що дозволяє підвищити результативність інформаційних повідомлень у системі інтракомунікацій;

- використання теорії раціонального вибору П. Блау, яку, на відміну від її традиційного суб'єкт-суб'єктного застосування, запропоновано використовувати для аналізу результативності інформаційних потоків (суб'єкт-об'єктні відносини), що дозволило поєднати виокремлені принципи соціального обміну в одну методологічну детермінанту – «раціональність результату інформаційного повідомлення»;

- використання системного підходу до аналізу комунікацій, що дозволило показати значущість цілепокладання в інтракомунікаційному процесі, яке відповідає стратегічним цілям організації та визначається інформаційністю комунікацій.

Практичне значення одержаних результатів. Розробки та висновки, що запропоновані в дисертаційному дослідженні, доповнюють знання про систему інтракомунікацій, їхні особливості, фактори впливу, а також ризики й проблемні зони, що може скласти базу для подальших досліджень.

Результати дослідження були використані авторкою в ході організації системи інтракомунікацій у ряді українських компаній. Результати дослідження дають можливість організаціям ефективно будувати систему інтракомунікацій та підвищувати якість комунікативної взаємодії в них. Отримані результати можна використовувати при формуванні стратегії розвитку організації.

Окремі положення та висновки дисертації можуть бути використані в навчальних курсах «Соціологія комунікації», «Соціологія організацій», «Соціологія управління».

Публікації. За темою дисертації опубліковано 12 наукових праць, серед яких 1 розділ у монографії, 3 статті в наукових фахових виданнях України з соціології, які входять до наукометричної бази *Index Copernicus*, 1 стаття у зарубіжному науковому виданні, 6 тез доповідей на вітчизняних і міжнародних

наукових конференціях, 1 стаття, що додатково висвітлює результати наукової роботи та індексується в міжнародних базах Scientific Indexing Services(SIS) (USA), Citefactor(USA), International Innovative Journal Impact Factor(IJIF).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійно виконаною науковою працею. Її основні висновки та положення наукової новизни одержані автором особисто. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, в узагальненому вигляді використано тільки ті фрагменти, які безпосередньо належать автору дисертації. Зокрема, у роботі «Коммуникации в организации как фактор развития человеческого капитала» (співавтор Петрушко Г. В.) здобувачем *Локотковою-Терновою О. Ю.* показано *можливості комунікаційних взаємодій в організаціях та їхні особливості в різних типах комунікації.* У роботі «Modern information resources of communication interaction» (співавтори А. Вороненко, К. Михайльова) здобувачем *Локотковою-Терновою О. Ю.* розкрито *особливості комунікаційної взаємодії при використанні сучасних інформаційних ресурсів.* У роботі «Роль интракоммуникаций в преодолении феномена прокрастинации в организации» (співавтор Михайльова К. Г.) здобувачем *Локотковою-Терновою О. Ю.* запропоновано *шляхи подолання феномена прокрастинації засобами інтракомунікацій;* у роботі «Роль коммуникации в формировании доверия в образовании» (співавтор Михайльова К. Г.) здобувачем *Локотковою-Терновою О. Ю.* розглянуто *можливості комунікації при конструюванні довіри освітніх закладів стейкхолдерам.*

Апробація результатів дисертації. Основні положення дисертації апробовані на міжнародних конференціях: «Роль суспільних наук у процесі розвитку суспільства в умовах сьогодення» (Дніпро, 2014), «Управління якістю навчання в інноваційному виші» (Харків, 2015), «Трансформація соціальних систем: проблеми й пошуки шляхів їх вирішення» (Саранськ, 2015), «Соціологія у (пост)сучасності» (Харків, 2015), «Світова наука та інновації» (Лондон, 2021) та *всеукраїнській конференції: «Підготовка науково-педагогічних кадрів для вищої школи: стан, проблеми, перспективи»* (2016); а також на методологічному семінарі кафедри соціології і гуманітарних дисциплін ХГУ «НУА» (2021).

Висновки та положення дисертації впроваджені в навчальний процес Харківського гуманітарного університету «Народна українська академія» у навчальний курс «Комунікаційний менеджмент».

Структура та обсяги дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та двох додатків. Повний обсяг дисертації складає 209 сторінок (12,0 д.а.), з них основного тексту 191 сторінка (9,5 д.а.). Робота ілюстрована 4 таблицями та 25 рисунками, які займають 12 сторінок (0,6 д.а.). Список використаних джерел містить 145 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, схарактеризовано ступінь наукової розробленості проблеми, визначено мету, завдання, об'єкт та предмет дисертаційного дослідження, його теоретико-методологічні засади та емпіричну базу, розкрито наукову новизну, теоретичну та практичну значущість отриманих результатів, наведено дані про їхню апробацію та впровадження.

Перший розділ **«Теоретико-методологічні основи аналізу інтракомунікацій»** присвячений розгляду теоретичних та методологічних основ вивчення феномена інтракомунікації, обґрунтуванню можливостей теоретичних конструкцій для його аналізу.

У підрозділі 1.1 *«Комунікація як об'єкт наукового аналізу»* здійснено систематизацію міждисциплінарних наукових пошуків щодо феномена комунікації. Показано, що існує плуралізм підходів до його аналізу (фізико-технократичний, лінгвістичний, психологічний, культурологічний, філософський, економічний, маркетинговий тощо), який формує особливі фокуси дослідження феномена комунікації. Показано переваги системного підходу, який дозволяє розглянути сутність та основні компоненти феномена комунікації, проаналізувати фактори, що впливають на нього, дати йому оцінку як структурно-функціональній системі, поглянути на комунікацію з позиції соціального процесу, який виникає між суб'єктами комунікації з тих чи інших причин в тому чи іншому соціальному середовищі.

Проведений етимологічний та онтологічний аналіз поняття «комунікація» дозволив встановити, що існує різноманіття його трактувань, в яких увага акцентується на емоційних, інформаційних, процесуальних, технологічних та інших аспектах. Узагальнення підходів до трактування комунікації дозволило виокремити наступні важливі маркери її аналізу при дослідженні комунікацій в організаціях. По-перше, це суб'єкт-суб'єктний характер комунікації та її суб'єктна різноманітність, в якій ролі можуть бути перерозподілені у залежності від контексту комунікації. По-друге, це змістовна різноманітність, а також інструментальний плуралізм її трансляції. По-третє, наявність у комунікації «технологічного ланцюга» з проміжними елементами тощо. Відповідно, аналіз комунікації передбачає урахування цих та інших особливостей, а також розмежування методологічних підходів у цьому процесі.

Враховуючи переваги та обмеження різних підходів до співвідношення понять «спілкування» та «комунікація», визначена доцільність у дисертаційній роботі дотримуватися третього підходу, який позиціонує комунікацію як більш широкий феномен. Використання такого трактування, на наш погляд, надає можливості аналізу моделей комунікаційного процесу в організаціях, їхніх технологічних рішень тощо, які є важливими для аналізу комунікацій в організаціях.

Важливим аспектом аналізу виступає процесуально-технологічний аспект взаємодії суб'єктів комунікації, який поєднує такі базові елементи: джерело

інформації, кодування, повідомлення, канали комунікації, декодування, одержувач інформації, зворотний зв'язок. Ці елементи взято за основу задля подальшого розгляду комунікацій в організаціях.

Показано, що для дослідження інтракомунікацій в організаціях значну роль відіграє модель комунікації, яка визначатиме загальний підхід до її організації. Аналіз лінійної моделі Г. Лассуела, факторної моделі комунікації Г. Малецького, соціально-психологічної (інтеракціоністської) моделі комунікації Т. Ньюкомба, циркулярної (замкнутої), збалансованої моделі В. Шрамма і К. Осгуда, системно-кібернетичної моделі комунікації Н. Вінера і Х. фон Ферстера, текстової моделі комунікації А. П'ятигорського дозволило зробити висновок, що їх комбінація утворює різні методологічні базиси для створення системи комунікації в сучасних організаціях.

У підрозділі 1.2 *«Соціологічний дискурс дослідження соціальної комунікації»* розглянуто сутність феномена соціальних комунікацій та його особливостей.

Аналіз методологічних підходів, які сформувалися у ході дослідження соціальної комунікації (біхевіоризм, символічний інтеракціонізм, феноменологія, екзистенціалізм, теорії соціального обміну, персоналізм), надав можливість обґрунтувати потенціал їх застосування для вирішення завдань дисертаційної роботи. Так, використання елементів концепції соціального обміну дозволило «вбудувати» принципи, позначені Дж. Хомансом, на етап модифікації повідомлення від його формування до експонування, що дозволяє підвищити результативність інформаційних повідомлень у системі інтракомунікацій. Теорію раціонального вибору П. Блау, на відміну від її традиційного суб'єкт-суб'єктного застосування, запропоновано використовувати для аналізу результативності інформаційних потоків (суб'єкт-об'єктні відносини), що дозволило поєднати виокремлені принципи соціального обміну в одну методологічну детермінанту – «раціональність результату інформаційного повідомлення».

Важливим для дослідження соціальних комунікацій є розуміння необхідності як загальних системних аспектів цього кола питань, так і мікроконтекстуальних. Саме тому для аналізу питань соціальної комунікації запропоновано використовувати теорію соціальної дії М. Вебера, а також концепції Ю. Хабермаса, Т. Парсонса і Н. Лумана.

Звернення до сутності соціальної комунікації крізь призму різних підходів дозволило виокремити кілька провідних аспектів при визначенні соціальних комунікацій, які є важливими для дослідження комунікації в організаціях. Перший аспект – інтерпретація соціальних комунікацій крізь призму соціальної системи. Другий аспект – інтерпретація соціальних комунікацій через призму соціальної взаємодії та обміну інформацією. Третій аспект – інтерпретація соціальних комунікацій крізь призму процесу передачі інформації. Четвертий аспект – інтерпретація соціальних комунікацій через призму діалогу, соціального об'єднання індивідів, упорядкованої системи документів.

У підрозділі 1.3. «Інтракомунікація як тип соціальної комунікації в організації» здійснено аналіз сутності інтракомунікації як різновиду соціальних комунікацій, що утворюють загальну систему комунікацій в організації. Продемонстрована поліпарадигмальність аналізу процесу комунікації в організації, яка визначає структуру соціальної інтеракції між соціальними суб'єктами в ній.

Показано, що на рівні організаційної взаємодії мова йдеться про організаційні комунікації, під якими розуміють процеси передачі інформації між співробітниками організації з метою інформування, контролю, координації дій, мотивації і задоволення соціальних потреб співробітників, що визначають умови функціонування і успішності даної організації, сприяють досягненню її цілей.

Аналіз видів та типів комунікації, які мають місце в організаціях, дозволив здійснити позиціонування інтракомунікацій серед них та надати їм визначення. Так, під інтракомунікаціями запропоновано розуміти процес трансляції інформації між суб'єктами в організації за допомогою різних форм, засобів та цільової спрямованості з урахуванням можливостей та обмежень організаційного середовища.

Враховуючи сутнісні особливості процесу комунікації, позначені у підрозділі 1.1, для розширення можливостей науково-практичного аналізу феномена інтракомунікації введено поняття «інтракомунікаційна інтеракція» – цілераціональна й ціннісно-раціональна взаємодія суб'єктів системи інтракомунікацій у процесі здійснення комунікативної діяльності в організації.

Показано, що побудова системи інтракомунікації дає можливість якісно нового розуміння процесів оцінки ефективності процесу комунікації з позиції задоволеності процесом і результатом самих акторів інтракомунікації. Дана система має цілераціональний та ціннісно-раціональний характер дії і передбачає структуровану сукупність інформаційних каналів, що дозволяють отримувати та оптимально розподіляти інформаційні повідомлення ділового, інтелектуального й емоційного змісту в організації цілеспрямовано і за заданою ефективністю.

Доведено, що система інтракомунікацій через критерій ефективності діяльності досягає необхідних цілей для загальної системи організації, а через критерій «ефекту від діяльності» вона досягає цілей системи комунікативних дій. Таку властивість визначено як «амбівалентність інтракомунікації».

У підрозділі запропоновано перелік ідентифікаційних чинників інтракомунікації: ідентифікаційні чинники при формуванні системи інтракомунікацій; ідентифікаційні чинники при розвитку і функціонуванні системи інтракомунікацій; ідентифікаційні чинники при завершенні циклу інтракомунікацій.

На основі виокремлених чинників запропоновано етапи конструювання системи інтракомунікацій в організації. Позначено роль ключових акторів – стейкхолдерів на всіх етапах побудови даної системи.

Другий розділ **«Система інтракомунікацій в організації»** присвячено аналізу ключових характеристик систем інтракомунікацій у сучасних організаціях.

У підрозділі 2.1. *«Загальні підходи до управління системою інтракомунікацій в організації»* показано, що особливий потенціал для аналізу управління системою інтракомунікацій в організації мають системний, процесний та ситуативний методологічні підходи.

Використання системного підходу дозволило зробити висновок, що інтракомунікації в організації мають розглядатися як чітко вибудована, ієрархічна, цілісна система, яка має власну специфічну сутність і складність; взаємопов'язана із зовнішнім середовищем, має певні параметри й власну методологію визначення мети. Як система, інтракомунікації характеризуються складністю структури, цілепокладанням і взаємозалежністю розвитку від системи управління організацією.

Використання процесного й ситуаційного підходів до аналізу процесів управління системою інтракомунікацій в організації продемонструвало можливість ефективно враховувати їх при дослідженні окремих аспектів функціонування системи інтракомунікацій. Їхня обмеженість обумовила необхідність використання теорії інформаційного суспільства як макро-теоретичної конструкції, яка визначає специфіку середовища, в якому здійснюється комунікація в організаціях. Розгляд змісту питань управління системою інтракомунікацій в організації в такому ракурсі дозволив акцентувати увагу на факті змін організаційних якостей в умовах інформаційного суспільства.

Показано, що інформація є головним чинником функціонування системи інтракомунікації в загальній системі управління організацією і основним чинником інтракомунікаційної інтеракції. Її роль полягає в усуненні невизначеності в різних аспектах функціонування організації. Доведено, що саме система інтракомунікацій здатна взяти на себе роль головного суб'єкта здійснення даного завдання.

На основі проведеного теоретичного аналізу запропоновано авторські моделі управління системою інтракомунікацій – «кубічні моделі інтракомунікації» – «УПКОІН», які складаються з трьох векторів впливів (координатні вісі XYZ, де X – управлінський вплив (механізми, практики, методики, способи управління тощо), Y – комунікативний вплив (способи, методи, канали, форми комунікації тощо), Z – інформаційний зміст (обсяг, структура, вид, швидкість інформації тощо)) та мають чотири варіанти можливого існування: «УПКОІН ++»; «УПКОІН +-»; «УПКОІН -+»; «УПКОІН - -».

У підрозділі 2.2. *«Технологічні аспекти інтракомунікаційного процесу в сучасних організаціях»* продемонстровано, що система інтракомунікації за своєю суттю є сукупністю конкретних інформаційних каналів, способів, методів і технологій акумулювання і подальшої передачі інформації всередині організації. Показано, що даний системний процес є одним з основних серед усіх процесів, які відповідають за життєздатність організації та за її

ефективність роботи. Продemonстровано, що виникнення і розвиток інтракомунікаційних процесів в організації базується на певній парадигмі, яка визначає послідовність дій від суб'єкта здійснення інтракомунікаційного акту до його визначеного об'єкта.

Інформаційний зміст, який формується і експонується в системі інтракомунікацій в організації, обмежується певним за доступністю і динамічністю інформаційним простором організації. Характеристики простору можуть носити різноманітний характер свого формування і розвитку, проте всі вони створюються на базі єдиної системи інтракомунікації.

На основі теоретичних розробок щодо базових елементів процесів обміну інформацією (відправник, повідомлення, канал, одержувач) здійснено аналіз специфіки цих елементів у процесах інтракомунікації. Показано, що для підвищення ефективності інтракомунікацій в організації використовуються чотири типи каналів: інформаційні, аналітичні, комунікативні та організаційні.

Особливу увагу приділено шумам (перешкодам, бар'єрам) в інтракомунікації. Продemonстровано важливість зворотного зв'язку в системі інтракомунікацій організації.

Розкрито практичні аспекти здійснення інтракомунікаційної інтеракції. Показано, що у зв'язку зі зміною умов функціонування внутрішньої організаційної системи комунікацій, а також з урахуванням нових комунікативних технологій, що постійно розвиваються, постійно зростаючого темпу інформатизації системи управління, в сучасній системі інтракомунікацій активно розвиваються інноваційні інструменти побудови та розвитку внутрішньої системи комунікацій. Серед них: сторітеллінг, краудсорсінг, гейміфікація, скрайбінг, інфографіка та скрінкаст. Особливість вибору кожного каналу інтракомунікацій розглядається крізь призму теорії поколінь Н. Хоува та В. Штрауса, відповідно до якої для кожного покоління існують свої комунікативні особливості, соціальні цінності й вектор комунікативного розвитку.

Проведено аналіз чинників підвищення ефективності системи інтракомунікацій, які розділено на індивідуальні та організаційні. Індивідуальні чинники підвищення ефективності системи інтракомунікацій – це чинники, пов'язані зі співробітниками організації, особливостями їхнього сприйняття комунікації, залучення до неї у відповідності до статусних або особистісних характеристик (комунікативна компетентність співробітників; пріоритетність у виборі комунікаційних каналів; функціональна навантаженість співробітників; ступінь наближеності змісту інформації та її трактування у джерела і адресата). Організаційні чинники ефективності комунікацій пов'язані зі структурою організації та процесами, що мають у ній місце (характер регулювання інформаційних потоків; наявність систем зворотного зв'язку, їх характер, різноманітність для різних категорій співробітників; системність розповсюдження інформації; наявність та характер технологічних рішень у рамках інтракомунікації).

Для аналізу процесів інтракомунікації в організаціях використано потенціал наявних у науковому дискурсі комунікаційних моделей факторної детермінації, які запропоновано трактувати як інтракомунікаційні, зокрема, модель Т. Ньюкомба., М. Яновітца та У. Ділені.

Зроблено висновок, що здійснення процесу інтракомунікації з урахуванням використання тих чи інших комунікаційних технологічних елементів дозволяє мінімізувати проблемні ситуації, що виникають у функціонуванні всієї системи інтракомунікацій в організації.

У підрозділі 2.3. *«Організаційний супровід системи інтракомунікацій організації у сучасних умовах»* визначено основні аспекти організації інтракомунікаційних взаємодій у сучасних організаціях, які є основою для забезпечення системності інтракомунікацій (урахування специфіки організації, особливості внутрішньої інформації та врахування умов їхнього існування).

Розкрито потенціал організаційних структур та професійних позицій управління інтракомунікаціями в організаціях з урахуванням вимог, які продиктовані сучасним інформаційним суспільством. Показано, що інтракомунікації стають більш затребуваними (топ-менеджмент у 62% компаній став краще розуміти значущість внутрішніх комунікацій, а в 41% співробітники стали більше цінувати роботу інтракомунікаторів) і доступними для організацій будь-якого рівня з урахуванням збільшення можливостей діджиталізації. Розкрито можливості онлайн середовища для побудови та супроводу системи інтракомунікацій в організаціях.

Розгляд організаційних рішень у питаннях формування та функціонування системи інтракомунікацій здійснено крізь кілька зон аналізу: затребуваність, особливості організаційної структури з управління інтракомунікаціями та універсальні механізми діяльності організаційної структури в управлінні інтракомунікаціями, в тому числі при вирішенні нетипових завдань. Зафіксовано низький рівень сформованості потреби в організаційних рішеннях щодо інтракомунікацій, що знижує їхню ефективність.

Показано, що організаційні рішення щодо структури з управління інтракомунікаціями можуть бути різноманітні. При цьому наявність окремого структурного підрозділу з внутрішніх комунікацій не є на сьогоднішній день типовою практикою. Продемонстровано, що особливістю організаційного супроводу системи інтракомунікацій є її інтеграція зі структурними підрозділами з управління персоналом та PR (44,6%), лише у 22% організацій вона є самостійною структурою. Це визначає плутанину у функціональному навантаженні структур з інтракомунікацій.

Одним з варіантів організаційного супроводу інтракомунікацій є виділення в загальній структурі окремої структурної одиниці, основним завданням якої є «організаційне кураторство» системи інтракомунікацій в організацій. При цьому така структурна одиниця може як відповідати за ці процеси, так і реорганізовувати їх.

Позначено основні принципи організаційного супроводу системи інтракомунікацій: системність, стандартизація, планування, принцип

вимірювання та оцінки, принцип спеціалізації, доступності та відкритості, розвитку та удосконалення, неперервності.

Виділена роль інтракомунікаційного менеджменту в подоланні феномена прокрастинації в організації і процедури реструктуризації компанії; продемонстрована роль контент-завдань з унікальними ідентифікаторами приналежності виконання функцій системи інтракомунікацій. Показано, що основними завданнями системи інтракомунікацій у цьому напрямку є: побудова єдиного інформаційного простору, налагодження внутрішніх корпоративних зв'язків, усунення комунікаційних розривів, підвищення лояльності, залученості, прихильності суб'єктів організації.

Зазначено, що організаційний супровід системи інтракомунікацій в організації стикається з колом проблемних зон. Серед них: труднощі у вимірюванні оцінки ефективності комунікацій, донесенні цінності інтракомунікацій власникам бізнесу; низький рівень зв'язку комунікації з досягненням бізнес-цілей у довгостроковій перспективі, в попередженні криз; зниження рівня кваліфікації фахівців та покладання на них непрофільного функціоналу; мультизадачність тощо.

Запропоновано авторський погляд на оцінювання системи інтракомунікацій та оцінні механізми організаційного забезпечення системи інтракомунікацій за принципами аудиту, що дозволяє бачити слабкі місця системи та вчасно долати їх.

У третьому розділі **«Практики інтракомунікаційної діяльності в сучасних організаціях»** розглянуто зарубіжний і вітчизняний досвід роботи з побудови системи інтракомунікацій у сучасних організаціях, на основі даних емпіричних досліджень визначено основні тренди в інтракомунікаціях сучасних організацій.

У підрозділі 3.1. *«Світовий досвід і тенденції в інтракомунікаційних практиках у сучасних організаціях»* проведено аналіз основних трендів функціонування та розвитку інтракомунікацій в організаціях. Показано, що для американських організацій, інтракомунікації є щоденною практикою, де інтракомунікаційні інструменти не більш, ніж додаток до міжособистісних комунікацій. В інтракомунікаціях використовується системний підхід, у них бере участь кожен працівник компанії, підкреслюється особлива роль ефективних комунікацій лінійного менеджменту.

Японська система інтракомунікацій та менеджменту заснована на відповідальності перед особистістю та суспільством, національних, історико-культурних традиціях народу – традиції колективізму. Вертикальні інтракомунікації є більш значущими для японських корпорацій. На сучасному етапі здійснюється активна зміна каналів у системі інтракомунікацій.

Британська школа розглядає інтракомунікації як таку, що існує поряд з репутаційним менеджментом, корпоративною соціальною відповідальністю і корпоративною етикою, як частину управління брендом і репутацією компанії. Інтракомунікації відіграють значну роль у підтримці лояльності клієнтів (через підтримку лояльності персоналу, підвищення клієнтського сервісу та іміджу

торгової марки). Велике значення мають інтракомунікації в супроводі організаційних змін.

У Франції інтракомунікації розглядаються як управлінська функція, яка вибудовується у відповідь на виклики, які виникають у сучасному організаційному середовищі. Основними каналами комунікацій, які ефективно функціонують у французьких організаціях, згідно з дослідженням Асоціації фахівців з внутрішніх комунікацій Франції, виступають: Інтранет/внутрішні мережі (74%), бюлетень (39%), корпоративний журнал (37%), події, зустрічі (30%), зовнішні соціальні мережі (14%).

У східно-європейському інтракомунікаційному просторі не більше 15% компаній послідовно й успішно приділяють увагу інтракомунікаціям, але спостерігається позитивна динаміка зростання ролі інтракомунікацій в успішному розвитку організацій. Продемонстровано, що зростання ролі інтракомунікацій у сучасних умовах корелює з можливостями/вимогами використання нових інструментів інтракомунікації. Так, нові діджитал-канали внутрішніх комунікацій з'явилися в 42% компаній (перш за все, це канали та чати в Телеграм, Вайбері, Ватсапі). За останній рік компанії були змушені піти на використання нових каналів, щоб зберегти комунікацію з лінійним персоналом, у якого немає доступу до внутрішніх ресурсів. У підсумку, до топ-3 найпопулярніших каналів інтракомунікацій входять: інтранет, розсилки й мобільні інструменти (додатки для телефонів). Їх використовують понад 80% компаній.

В Україні останнім часом динамічно змінюється вся галузь комунікацій. Спостерігається тенденція, коли поступово бізнес переходить на новий якісний рівень інтракомунікацій, здійснюється пошук використання нових інструментів та каналів для обміну інформацією, зростає доля digital продуктів задля забезпечення якісної онлайн інтракомунікації. Особливу увагу надано аналізу сучасних сутнісних викликів, які ставлять перед собою організації в області інтракомунікацій. Зроблено висновок, що формування українських моделей інтракомунікацій є відображенням міксових світових парадигм побудови інтракомунікацій.

Узагальнено проблемні зони інтракомунікаційних практик. Серед них: відсутність єдиної системи внутрішніх комунікацій; комунікації не завжди встигають за розширенням організацій; технології та інструменти внутрішніх комунікацій не завжди обираються з урахуванням розмірів і особливостей організацій; відсутність дієвого інформаційного регламенту; подача інформації в обмеженому обсязі, поширення малоцікавої інформації для персоналу або зовсім не призначеної для нього; розрив між принципами, які декларуються, і принципами, які існують у реальній практиці; не завжди ведеться робота з міфами й чутками; небажання топ-менеджменту підтримувати зворотний зв'язок із співробітниками; відсутність системи управління знаннями (Knowledge Management); відсутність відкритого доступу до інформації для співробітників тощо.

У підрозділі 3.2. *«Стан і функціональний потенціал систем інтракомунікацій у сучасних організаціях України»* на основі емпіричних даних надано опис базових параметрів та тенденцій розвитку систем інтракомунікацій в організаціях у сучасних умовах.

Використовуючи емпіричні дані щодо діючої системи інтракомунікацій у сучасних організаціях, здійснено її комунікаційний аудит. Так, звернення до каналів отримання інформації про діяльність організацій показало, що основними серед них виступають: безпосередній керівник (70,4%), корпоративна газета (42,4%), колеги (40,3%). Далі йдуть ЗМІ (20,0%), інформаційні стенди (17,3%) і електронні розсилки (15,7%). Найменш інформативними виявилися друзі, родичі, знайомі (10,4%), представники профспілкової організації (9,1%) і перший керівник компанії (12,2%).

Ефективність використання тієї чи іншої інформації багато в чому залежить від довіри до джерела її отримання. Дослідження показали, що максимальною довірою користується таке джерело інформації, як безпосередній керівник (71,1%). У меншій мірі працівники довіряють корпоративній газеті (22,4%), колегам (18,3%). Незначну довіру як до джерела інформації мають інформаційні стенди (12,6%), електронні розсилки (11,3%), ЗМІ (10,0%), а також друзі, родичі й представники профспілки (по 8,0%).

Зіставлення каналів отримання інформації з тими, яким довіряють, показало, що існує «пастка» в тому, що основні канали інформації не є достатньо верифікованими для співробітників (тобто вони отримують часто інформацію, якій не довіряють).

Проведений аналіз відповідності вітчизняної системи інтракомунікацій у використанні каналів передачі інформації загальносвітовим трендам показав, що особисте спілкування є універсальним лідером інтракомунікацій.

Показано, що впровадження інноваційних інструментів (гейміфікація, сторітелінг, скрайбінг тощо) відкриває нові можливості для співробітників.

Узагальнюючий аналіз надав можливість виокремити три групи інформаційних блоків, які існують у сучасних організаціях. Перша – в якій практично немає інформаційних розривів, тобто група, у якій надається працівникам інформація, адекватна їхнім інформаційним потребам. Друга група – в якій наявна інформація перевищує необхідну. Третя група – де потреба перевищує реальність.

Звернення до аналізу типових перешкод в інтракомунікації показало, що серед них лідирує недосконалий зворотній зв'язок (41,1%); інформаційні перевантаження (40,0%); невірне сприйняття повідомлення адресатом (38,5%); погана структура повідомлення (38,2%), спотворення повідомлень через міжособистісні стосунки (31,9%) тощо. Менш значущими перешкодами є: «спотворення повідомлень через розбіжність статусів (рівнів) комунікаторів» – 24,3%; «спотворення повідомлень через об'єктивну фільтрацію» – 20,0%; «порушення логіки» – 19,7%; «невірне визначення сфери компетенції» – 12,6%; «слабка пам'ять» – 9 % респондентів.

Емпіричний вимір використання принципів Дж. Хоманса у ланцюзі комунікації продемонстрував, що найчастіше використовується принцип «успіху» (30,0%).

Показано, що для побудови ефективної системи інтракомунікацій у період формування необхідно використовувати запропоновану базову модель конструювання цієї системи, до якої віднесено наступні елементи: побудова стратегії розвитку інтракомунікацій (фактор спільної стратегічної мети); систематизація діючих інформаційних інструментів, каналів і методів комунікацій (фактор упорядкування діючих елементів); забезпечення достовірності інформації, яка транслюється, підвищення рівня довіри до інформації та скорочення інформаційних розривів (фактор валідності діючої інформації за засобом інтракомунікаційної інтеракції).

Результати досліджень дозволили виявити, що на практиці розповсюджені різні варіанти кубічних моделей інтракомунікації. Так, у сучасних організаціях в Україні існує «модель УПКОІН ++» (20,0 %), «модель УПКОІН -+» (25,0%), «модель УПКОІН «+-» (30,0%) і «модель УПКОІН «--» (25,0%).

Важливим аспектом розвитку системи інтракомунікацій є показники її оцінювання. Серед них розглянуто охоплення, залучення, задоволеність, витрати, час, а також лояльність.

Показано, що на сучасному ринку праці України зростає попит на фахівців з інтракомунікацій. Спостерігається тенденція, при якій стрімке розширення спектра основних каналів комунікацій, збільшення ролі бізнесу в розвитку суспільства кардинально змінили зони відповідальності та сфери діяльності інтракомунікаційного менеджменту в сучасних організаціях. Серед основних проблем, з якими стикається інтракомунікаційний менеджмент, визначено: труднощі у вимірюванні оцінки ефективності комунікацій, донесенні цінності інтракомунікацій власникам бізнесу, більшість українських компаній не пов'язують комунікацію з досягненням своїх бізнес-цілей у довгостроковій перспективі, з попередженням криз тощо.

ВИСНОВКИ

На підставі вирішення наукового завдання в результаті досягнення мети дослідження отримано такі результати.

Ключовим фактором сталого розвитку будь-якої організації тепер стає не тільки модернізація власного виробництва та оновлення науково-технічної бази, а й підвищення конкурентоспроможності на основі ефективного управління людським капіталом. На формування і використання людського капіталу впливає ціла система зовнішніх і внутрішніх (по відношенню до самої організації) факторів. Зовнішніми в даному випадку є ті фактори, які організація не може змінити, але повинна враховувати при формуванні та використанні власних кадрів. Внутрішніми є ті фактори, які значною мірою піддаються керуючому впливу з боку самої організації: підвищення рівня

задоволеності, залучення і лояльності персоналу, система мотивації високих результатів діяльності, оцінка й розвиток персоналу, які безпосередньо залежать від існуючої системи інтракомунікацій.

Даний вид комунікацій сьогодні виступає, з одного боку, необхідним інструментом для повноцінного обміну, поширення, поточного циркулювання корпоративної інформації і знань. З іншого – помічником, який покликаний об'єднати людський капітал для єдиного розуміння загальних завдань і цілей, розвитку корпоративної культури та формування позитивного іміджу організації.

У дисертаційній роботі проведено аналіз теоретичних підходів до розгляду феномена комунікації і обґрунтовано використання системного, процесного та ситуативного як базових для дослідження інтракомунікацій. Завдяки ним інтракомунікація розглядається як відносно самостійна система зі своїми особливостями функціонування і розвитку.

Проведено онтологічний і категоріальний аналіз феномена комунікації, який показав, що він має поліпарадигмальний характер. Короткий історичний аналіз предметної сторони процесу комунікації дозволив зробити висновок, що цей процес є за своєю суттю і структурно багатограним.

У роботі розглянута природа соціальної комунікації. Показано, що ключові маркери соціальної комунікації формуються в площині природної і обов'язкової соціальної спрямованості процесу комунікації; наявності сформованих історично каналів комунікації; змісту комунікації; залежності від конкретного простору й певного часу та інших.

У дисертаційному дослідженні соціальну комунікацію розглянуто крізь призму теорії соціальної дії М. Вебера. Введено поняття «інтракомунікаційна інтеракція» як цілераціональна і ціннісно-раціональна дія суб'єктів системи інтракомунікацій у процесі здійснення комунікативної діяльності в організації.

У рамках предметної сторони дисертаційного дослідження розглянуто основні види комунікативного процесу, які в своїй сукупності утворюють загальну структуру інтракомунікацій. Введено авторські поняття «інтракомунікація», «система інтракомунікації», «амбівалентність інтракомунікації», «ідентифікаційні чинники інтракомунікації», що сприяло підвищенню розуміння процесів комунікації в організаціях.

Показано, що сама по собі система інтракомунікацій представлена певною послідовністю дій від суб'єкта здійснення даного інтракомунікаційного акту до його позначеного об'єкта. Структура включає в себе базові елементи: відправник, повідомлення, канал і одержувач. Здійснено докладний аналіз організації ефективного процесу передачі інформації, розглянуто типові перешкоди на шляху комунікацій, визначено особливості традиційних каналів інтракомунікацій (інформаційних, аналітичних, комунікативних та організаційних), проаналізовано можливості інноваційних каналів комунікацій, таких, як сторітеллінг, краудсорсінг, гейміфікація, скрайбінг, інфографіка, скрінкасти. Розкрито сутність і функціональне значення інноваційних методів

комунікації. Позначено завдання, які вони покликані вирішувати саме в період цифрової трансформації, діджиталізації.

Продемонстровано, що, чим очевидніші інновації в організації, тим вище ймовірність організації вийти на якісно новий рівень і, можливо, стати лідером у своїй галузі. Визначено переваги кожної інноваційної технології, а також індивідуальні та групові чинники підвищення ефективності системи інтракомунікацій у сучасних організаціях.

Розкрито особливості інтракомунікаційних практик у сучасних організаціях. Показано зростаючу роль інтракомунікацій у сучасних умовах, наявність різноманітних організаційних рішень щодо системи побудови системи інтракомунікацій та управління ними.

Позначена роль інтракомунікаційного менеджменту, керуючого інформаційними потоками всередині організації як генератора проактивної позиції соціальної організації.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації:

Розділи у монографіях:

1. Локоткова-Терновая О. Ю., Петрушко А. В. Коммуникации в организации как фактор развития человеческого капитала. *Проблемы развития человеческого капитала в современном социальном поле Украины: организационный аспект*. Харьков : Изд-во Міськдрук, 2016. С. 126–146 (здобувачем Локотковою-Терновою О. Ю. показано можливості комунікаційних взаємодій в організаціях та їх особливості в різних типах комунікації)

Статті у наукових фахових виданнях України та включених до міжнародних наукометричних баз:

1. Локоткова-Терновая О. Ю. Роль інтракомунікацій у побудові щастя співробітників в організації. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2020. Вип. 85. С. 24-31 (індексується в міжнародній базі *Index Copernicus*)

2. Локоткова-Терновая О. Ю. Современный подход к внедрению эффективной инновационной системы интракоммуникаций в организациях. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2020. Вип. 88. С. 37-44 (індексується в міжнародній базі *Index Copernicus*)

3. Локоткова-Терновая О. Ю. Куб УПКОИН: новый взгляд на управление системой интракоммуникаций в организации. Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія. Том 1, № 48(2021) С. 233-244 (індексується в міжнародних базах *Index Copernicus, Google Scholar*)

Статті у наукових зарубіжних виданнях:

1. Lokotkova-Ternovaya O.Yu., Voronenko A., Mykhaylyova K. Cultural barriers in communication as limiters of trust forming in modern society. *European Humanitarian Studies*. 2021. №2. С. 12-21 (здобувачем Локотковою-Терновою О. Ю. розкрито проблеми, які виникають у процесі міжкультурної комунікації)

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

1. Локоткова-Терновая О. Ю. Роль системы интракоммуникаций в современной организации. *Роль суспільних наук у процесі розвитку суспільства в умовах сьогодення: тези допов. міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 грудня 2014 року., м. Дніпропетровськ. Дніпропетровск: НО «Відкрите суспільство», 2014. С. 39-44*

2. Локоткова-Терновая О. Ю. Роль системы интракоммуникаций в ключевых вопросах учебно-воспитательного процесса в вузе. *Управление качеством обучения в инновационном вузе : прогр. и матер. науч.-теорет. конф. молодых ученых, 17–18 апр. 2015 г. Харьков : Изд-во НУА, 2015. С. 18-22*

3. Локоткова-Терновая О. Ю., Михайлева Е. Г. Роль интракоммуникаций в преодолении феномена прокрастинации в организации. *Трансформация социальных систем: проблемы и поиски путей решения: сб. науч. тр. по матер. Всерос. науч.-практ. конф. (с междунар. уч.), Саранск, 17–18 декабря 2014 г. Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2015. С. 150-153 (здобувачем Локотковою-Терновою О. Ю. запропоновано шляхи подолання феномену прокрастінації засобами інтракомунікацій)*

4. Локоткова-Терновая О. Ю. Роль интракоммуникационного менеджера в современной организации. *Соціологія у (пост)сучасності. Збірник тез доповідей XIII Всеукраїнської наукової конференції студентів та аспірантів, ХНУ імені В.Н.Каразіна. Харьков, 2015. С. 57-58*

5. Локоткова-Терновая О. Ю. *Современные тенденции развития инновационных интракоммуникаций в системе высшего образования. Подготовка научно-педагогических кадров для высшей школы: состояние проблемы, перспективы : программа и материалы науч.-теорет. конф. молодых ученых, 16 апр. 2016 г. Харьков : Изд-во НУА, 2016. С. 31–36.*

6. Локоткова-Терновая О. Ю., Михайлева Е. Г. Роль коммуникации в формировании доверия в образовании. *The world science and innovation: Abstracts of the 7th International scientific and practical conference. Cognum Publishing House. London, United Kingdom. 2021. Pp. 743-750 (здобувачем Локотковою-Терновою О. Ю. розглянуто роль комунікації при конструюванні довіри освітніх закладів стейкхолдерам)*

Наукові праці, що додатково висвітлюють результати дисертаційного дослідження:

1. Lokotkova-Ternovaya O.Yu. The role of intracommunications in overcoming the procrastination phenomenon. *Virtus: Scientific Journal*. June № 45, 2020. P. 224-227 (індексується в міжнародних базах Scientific Indexing Services (SIS) (USA), Citefactor (USA), International Innovative Journal Impact Factor (IIJIF))

АНОТАЦІЯ

Локоткова-Тернова О. Ю. Інтракомунікації та їхня роль у функціонуванні сучасних організацій. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології. – Харківський гуманітарний університет «Народна українська академія»; Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна Міністерства освіти і науки України, Харків, 2021.

У дисертації представлено онтологічний і категоріальний аналіз проблематики комунікацій, розглянута методологія соціальних комунікацій. Запропоновано до розгляду підходи до визначення сутності процесу соціальної комунікації в узагальненому науковому знанні.

Дисертація містить авторське визначення інтракомунікації та системи інтракомунікацій. Розглянуто змістовну сторону управління нею, позначено структуру, її традиційні та інноваційні складові. Процес управління інтракомунікацією в організації розглянуто з позиції «кубічних моделей інтракомунікацій». Позначено теоретичні та практичні аспекти інтракомунікаційного менеджменту.

Розглянуто чинники, що впливають на побудову ефективної системи управління інтракомунікаціями для підвищення якості внутрішнього середовища організації з метою підвищення рівня задоволеності, залучення і лояльності співробітників.

Приділено увагу світовому досвіду та вітчизняним практикам інтракомунікацій. Зафіксовано провідні тенденції в них, позначено базові перешкоди та запропоновано механізми їх подолання.

Ключові слова: інтракомунікації, управління, інформація, організація, модель управління системою інтракомунікацій.

АННОТАЦИЯ

Локоткова-Терновая О. Ю. Интракоммуникации и их роль в функционировании современных организаций. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.04 – специальные и отраслевые социологии. – Харьковский гуманитарный университет «Народная украинская академия»; Харьковский национальный университет имени В. Н. Каразина МОН Украины, Харьков, 2021.

В диссертации осуществлен онтологический и категориальный анализ проблематики коммуникаций, рассмотрена методология социальных коммуникаций. Предложены к рассмотрению подходы к определению сущности процесса социальной коммуникации в общем научном знании.

Диссертация содержит авторское определение интракоммуникации и системы интракоммуникаций. Рассмотрена содержательная сторона управления

ею, обозначена структура, ее традиционные и инновационные составляющие. Процесс управления интракоммуникацией в организации рассмотрен с позиции «кубических моделей интракоммуникаций». Обозначены теоретические и практические аспекты интракоммуникационного менеджмента.

Рассмотрены факторы, влияющие на построение эффективной системы управления интракоммуникациями для повышения качества внутренней среды организации с целью повышения уровня удовлетворенности, вовлеченности и лояльности сотрудников.

Уделено внимание мировому опыту и отечественным практикам интракоммуникаций. Зафиксированы ведущие тенденции в них, обозначены базовые препятствия и предложены механизмы их преодоления.

Ключевые слова: интракоммуникации, управление, информация, организация, модель управления системой интракоммуникаций.

SUMMARY

Lokotkova-Ternova O. Yu. Intracommunications and their role in the functioning of modern organizations. - Qualifying scientific work on the rights of the manuscript.

Thesis of a Candidate Degree in Sociology: Specialty 22.00.04 – Special and Branch sociologies. – Kharkiv University of Humanities “People's Ukrainian Academy”; V. N. Karazin Kharkiv National University, the Ministry of Education and Science of Ukraine, Kharkiv, 2021.

The main theoretical approaches to the study of the scientific heritage of the phenomenon of communication are considered, the sociological approach is defined as the basis for the most complete and systematic disclosure of the stated problems.

Consideration and study of the problems of the phenomenon of communication in the work is based on the systemic (sociological), physico-technocratic, linguistic and psychological approaches. At the same time, the sociological approach is most fully capable of revealing the problems we have declared, providing the necessary justifications and offering options for the implementation of a methodological analysis of the phenomenon of communication and the communication process.

The polyparadigmatic nature of «communication» was revealed, which successfully correlates with the strength of the social nature. It is proposed to use theoretical and methodological approaches to the definition of «social communication», to consider the essence of the process in generalized scientific knowledge using a methodological approach, where communication technologies set the task of constructing the desired image of a certain subject and social connections in the system. The ontology of social communications in this approach is based on systemic connections and functions. Phenomenological approach, which is based on the cognitive model of subject-object relations about the object. The ontology of social communications in this approach is based on interaction, where technical means and methods are transferred to the field of interpersonal communications. Post-non-classical approach, which reduces the nature of the social to subject-subject

relations. This approach to considering the nature of communication takes it to a new level and gives it a societal role.

The dissertation research examines the stages of development of social communication as a scientific activity and their role in the general system of social action.

A new concept of «intracommunication interaction» has been introduced as a goal-rational and value-rational action of the subjects of the intracommunication system in the process of carrying out communicative activities in an organization.

Within the framework of the subject side of the dissertation research, the main classification types of the communicative process are considered, which together form the general structure of intracommunications. Introduced new concepts "intracommunication system», as the identification of the internal nature of the communication process, «bivalence of intracommunication», as a characteristic of its features. It is proposed to introduce the category of «identification factors of intracommunication» into scientific circulation, in which the basic model of the design of the intracommunication system is indicated.

The basis of diagnostics of the management of the organization and the intracommunication system, the work carried out a methodological substantiation of the systemic approach, where the processes of the influence of the subject of control on the object, communications, arising from completely different substantive aspects, represent a clearly built, hierarchical, integral system, situational and process approaches in sociology.

Key words: intracommunication, intracommunication, management, information, organization.

Відповідальний за випуск
доктор соціологічних наук, професор
Михайльова Катерина Геннадіївна

Підписано до друку 18.02.2021 р. Формат 60х84х1/16
Папір офсетний. Друк офсетний.
Наклад 100 прим. Ум. друк. арк. 0,9. Зам. № 243/2
Віддруковано з оригінал-макету у «Центрі цифрової поліграфії»
м. Харків, пр. Науки, 7, тел. 702-13-88
e-mail: nauki007@gmail.com