

В І Д Г У К

офіційного опонента на дисертацію ЛОКОТКОВОЇ-ТЕРНОВОЇ
ОЛЬГИ ЮРІЇВНИ «Інтракомунікації та їхня роль у функціонуванні
сучасних організацій», поданої на здобуття наукового ступеня
кандидата соціологічних наук за спеціальністю
22.00.04 спеціальні та галузеві соціології

Представлена на захист робота Локоткової-Тернової Ольги Юріївни на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук безумовно відзначається значною теоретичною та практичною актуальністю. По-перше, саме явище інтракомунікації, що дійсно має місце в сучасних організаціях, практично не досліджено сьогодні в українській соціологічній науці, хоча саме вона, з нашої точки зору, покликана вивчати відповідну проблематику, оскільки саме соціальна дія, інформаційні канали, проблеми комунікації в організаціях і таке інше є одним з основних її об'єктів, коли йдеться зокрема про соціологію організацій.

По-друге, дисертантка практично вперше в українській соціології зробила досить обґрунтовану спробу не тільки охарактеризувати самі процеси інтракомунікації, що реально відбуваються в сучасних організаціях, але й спрогнозувати розвиток відповідних явищ і процесів в сучасних умовах (враховуючи також їх зв'язок із проблематикою PR та HR), запропонувати, враховуючи і зарубіжний досвід, можливі форми організації відповідної системи в сучасних умовах, в тому числі використання при цьому описаних нею новітніх, прогресивних, креативних форм і методів подібної діяльності.

Отже актуальність розгляду дисертанткою відповідної проблематики не викликає сумнівів. І перед тим, як перейти до безпосереднього розгляду змісту роботи, коротко вкажемо на характеристику основного підходу, що обумовив як вибір самої теми дисертаційного дослідження, так і специфіку її наукового розгляду в роботі. Зрозуміло, що у першу чергу мова йде про проблему дослідження. І в роботі подібна проблема сформульована таким чином, що дійсно орієнтує проведення дослідження на пошук реальних шляхів удосконалення комунікативних та інформаційних процесів в організаціях. Йдеться про суперечність між необхідністю посилення вертикальних та горизонтальних зв'язків між організаційними суб'єктами в рамках системи комунікації, з одного боку, та недостатнім рівнем готовності до відповідних змін, а також існуючим на цей час станом організаційних систем інтракомунікації, необхідних для цього організаційних структур,

недостатньою визначеністю їх функцій та повноважень. Вважаємо, що саме вирішення подібної проблеми, що висунута в дисертації, може якісно змінити усю існуючу на цей час в українських організаціях систему інтракомунікацій.

Переходячи вже безпосередньо до аналізу змісту дисертаційного дослідження, зупинимося на характеристиці деяких ключових, найбільш вагомих у теоретико-методологічному, методичному та практичному планах проблемах, що у ньому містяться. Розглянемо їх по розділам роботи, розкриваючи основні.

Перша важлива проблема, що розглядається у першому та другому підрозділах першого розділу роботи «Теоретико-методологічні основи аналізу інтракомунікацій» присвячена у першу чергу досить глибокому аналізу проблематики соціальної комунікації. Використовуючи низку підходів до розгляду цієї проблеми, зокрема біхевіористичного, символістичного інтеракціонізму, феноменологічного, екзистенціалістичного. При цьому аналізується взаємозв'язок соціальної комунікації із соціальною дією (М. Вебер), погляди на проблеми соціальної комунікації Т. Парсонса, Ю. Хабермаса, Н. Лумана та низки інших вчених.

Проведений автором роботи аналіз є дуже кваліфікованим і обґрунтованим, що свідчить про достатню наукову кваліфікацію авторки та серйозну обґрунтованість основних проблем соціальної комунікації, що підіймаються в роботі. На жаль, треба відзначити, що зробивши огляд багатьох непростих проблем соціальної комунікації, її структури, функцій та ін., дисертантка робить висновок (стор. 57), що при подальшому аналізі соціальної комунікації вона буде спиратися на її розуміння як «системи обміну соціальною інформацією» (тоді не зовсім зрозумілим є той детальний огляд проблем соціальної комунікації, який був зроблений раніше). На щастя дисертантка не виконала такої своєї «обіцянки» і виходить у подальшому не тільки з проблем «обміну інформацією».

Друга проблема, що розглядається у третьому підрозділі першого розділу роботи, присвячена вже безпосередньо аналізу об'єкту дослідження, а саме – інтракомунікації. Розглядаючи організаційні й інші аспекти соціальних комунікацій автор роботи висловлює свою позицію (стор. 64), що під інтракомунікацією розуміється процес трансляції інформації поміж суб'єктами в організації за допомогою різних форм, засобів та цільової спрямованості із врахуванням можливостей та обмежень організаційного середовища.

Дуже важливою обставиною є формулювання дисертанткою основних ідентифікаційних чинників формування системи інтракомунікації, хоча, з

нашої точки зору, доцільним було б саме тут при розгляді сутності системи інтракомунікації детально описати її структуру, тобто представити її суб'єктів, об'єкти, канали, засоби, інструменти і таке інше. Хоча подібна інформація і викладається в наступних розділах роботи.

Третя важлива проблема, яка розглядається вже у другому розділі дисертаційної роботи «Система інтракомунікацій в організації» торкається проблеми управління системою інтракомунікації. Відзначимо, що зроблені певні висновки відносно специфіки підходів до подібного управління (зокрема, системного та ситуативного), а також процесного. Цікавим аспектом подібного розгляду виступає використання деяких підходів «інформаційного суспільства» (мається на увазі відповідна теорія також) для розуміння системи інтракомунікації та її функціонування. Викликає деякі зауваження тільки той факт, що система управління аналізується до того, як викладені основні технологічні та організаційні аспекти системи інтракомунікації.

Четверта важлива проблема, що аналізується у цьому розділі торкається, без перебільшення, одного з ключових моментів структури системи інтракомунікації. Дисертантка справедливо та креативно виділяє наступні канали функціонування системи. По-перше, це інформаційні канали, мова йде про внутрішню структуру організації, а саме: корпоративні видання, інформаційні стенди та ін. По-друге, аналітичні канали: опитування, фокус-групи, спостереження та ін. По-третє, комунікативні канали: корпоративні заходи, системи навчання, соціальні програми. По-четверте, організаційні канали: наради та робочі зустрічі, сесії менеджменту та ін. Подібний підхід до структури інформаційних каналів в організації в рамках системи інтракомунікації, з нашої точки зору, є дійсно новаторським і креативним, дозволяє зрозуміти саму сутність системи інтракомунікації в цілому, а не як «набір» інформаційних каналів», що функціонують в організації.

Наступна, п'ята проблема, що розглядається у підрозділі 2.3 роботи, торкається того, яким чином необхідно впроваджувати організацію функціонування системи інтракомунікації в сучасних організаціях та управління ними (розгляд цієї проблеми продовжується також у третьому розділі роботи). Дуже цінними є пропозиції відносно того, що організація інтракомунікацій виступає разом з PR та HR службами організацій та спеціально створеними службами ER (Employee Relations), тобто службами, які спеціально займаються інформаційною політикою в організації. Але дуже серйозного розгляду потребує дійсно діяльність подібних служб, розподіл поміж ними інформаційних функцій, особливо враховуючи той факт, що

служби ER можуть створюватися (по їх, скажімо, «бажанню») лише у великих організаціях. Дисертантка надає приклад розподілу функцій ER-відділу в одній з таких організацій (стор. 110). Додамо: авторка роботи дуже детально розглядає проблеми створення організаційної структури ER у супроводі та реалізації інтракомунікацій.

Нарешті, розгляд у третьому розділі роботи різних підходів до побудови в сучасних організаціях системи інтракомунікації, в тому числі у різних країнах (США, Японії, країнах Європи), дозволяє впритул підійти до вирішення нагальної ключової, шостої проблеми дисертаційного дослідження.

А саме формування можливих підходів до побудови такої системи в українських сучасних організаціях. При цьому мова йде (це – важливо!) про інтракомунікації як системи стимулювання поведінки співробітників організацій, спрямованої в першу чергу на досягнення їх стратегічних цілей (стор. 157), як цілей бізнесу, так і державного управління.

Авторка ретельно аналізує (стор. 144-145) специфіку використання в Україні при цьому різних інструментів, методів, технологій, включаючи соціальні мережі, для побудови сучасної системи інтракомунікацій. Аналізується також «проблемні зони», на які треба звернути особливу увагу при побудові. При цьому дисертантка використовує результати власного соціологічного дослідження, проведеного серед співробітників організацій, щодо активності використання в реально існуючих системах інтракомунікації горизонтальної та вертикальної комунікації, неформального спілкування працівників та усіх інших інструментів інтракомунікації. Усе це дозволяє дисертантці зробити основні висновки щодо наявної специфіки функціонування систем інтракомунікації в українських організаціях.

Усе вище зазначене свідчить, з нашої точки зору, про достатньо високу соціологічну кваліфікацію автора дисертаційної роботи, її значну методологічну та методичну підготовку, вміння використовувати апарат теоретичного та емпіричного наукового соціологічного дослідження. Треба відзначити і достатньо високий креативний потенціал авторки роботи, що проявився не тільки у виборі для аналізу дуже важливої, актуальної, недостатньо розробленої на сьогодні наукової проблеми, а у пошуці і використанні з елементами власної доробки для впровадження в процесі побудови систем інтракомунікації деяких новітніх прогресивних інструментів реалізації у внутрішній структурі сучасних організацій, які можуть забезпечити ефективне вирішення проблем інтракомунікації.

Підкреслюючи позитивні риси дисертаційної роботи, треба зробити декілька зауважень щодо глибини та особливостей аналізу в ній досліджуваної проблеми, ставлення автора до деяких питань, що в роботі розглядаються. Спочатку про зауваження, які є дискусійними, тобто такими, на які опонент має точку зору що відрізняється від позиції дисертантки, але точка зору останньої може бути розглянутою та прийнятою. Тобто потребуються пояснення дисертантки в процесі захисту роботи.

Перше з цих зауважень торкається деяких аспектів побудови структури дисертаційної роботи. Так, у другому її розділі спочатку йде підрозділ (2.1), де аналізуються проблеми управління інтракомунікацією, а вже потім підрозділи (2.2 та 2.3) викладаються і аналізуються проблеми побудови самої системи інтракомунікації, що з нашої точки зору, не зовсім логічно. Більш того, проблеми управління системою, сутність якої ще не проаналізована і не викладена, «зависають».

Другий дискусійний недолік подібного типу, як нам здається, в наступному. Дисертантка пропонує для підсилення ефективності інтракомунікації в організаціях наступні новітні технології, які призначені для посилення діалогу в інформаційному просторі: «сторітеллінг» (стор. 101), «кродсорсіпг» (стор. 103), «гейміфікація» (стор. 104), «скрайбінг» (стор. 106), «інфографіка» (стор. 107), «скрінкасти» (стор. 109). Усі ці новітні, інноваційні технології інтракомунікації можливо займуть своє належне їм місце в арсеналі методів і технологій інтракомунікації. Але, на жаль, в роботі недостатньо ясно, як їх використовувати (окрім інфографіки) в сучасних умовах. Тобто, недостатньо, з нашої точки зору, «прописані» підходи до використання цих технологій в сучасних умовах, в сучасних організаціях сьогодні.

Тепер про зауваження, які б ми віднесли до дійсних недоліків дисертаційної роботи (зрозуміло, що йдеться про позицію опонента). Перше з них торкається сутності та функціонального призначення запропонованої дисертанткою моделі «УПКОІН». Зрозуміло її бажання тим чи іншим чином обґрунтувати можливу специфіку реального функціонування в організаціях систем інтракомунікації, «підвівши під це» якусь реальну, діючу модель. Але наведена дисертанткою модель (взагалі то є сумніви щодо того, що це дійсно модель), навіть якщо прийняти її за основу подібної дії (стор. 167-169 роботи) практично не розкриває, з нашої точки зору подібної специфіки.

Дійсно, справедливо, що результативною подібна модель може бути лише за умови, коли ефективно функціонують усі три її складові, тобто: управлінський вплив, комунікаційний вплив та інформаційний зміст. Але

незрозуміло, яким чином може взагалі працювати подібна система, модель при тому, коли якісь із «впливів» використовуються із знаком «-» (стор. 87 роботи). Наприклад, «+-» – позитивний характер інформації та великий комплекс управлінських заходів, але непродумана комунікаційна політика. Або «-+» – широкий комплекс комунікаційних заходів, але провальні управлінські рішення за невірно визначеними інформаційними приводами. Усе це, як здається, далеко від реальності.

Ще одне важливе зауваження. Можна привітати наміри авторки роботи наситити її деякими новими науковими підходами та категоріями: йдеться зокрема, про «інтракомунікаційну інтерацію» та «амбівалентність інтракомунікацій». Але, з нашої точки зору, усе не так просто і не завжди можна погодитися із дисертанткою. По-перше, під «інтерацією» розуміють певну соціальну взаємодію, іноді – «зворотну дію», як справедливо зауважує авторка, і практично впровадження цього терміну нічого «не додає» до теорії, що пропонується авторкою. Дійсно, йдеться лише про взаємодію суб'єктів в процесах інтракомунікації.

Практично теж можна сказати і про «амбівалентність інтракомунікацій», враховуючи ту обставину, що сам термін «амбівалентність» вказує на певну несумісність норм, цінностей, станів свідомості соціальних суб'єктів коли відбувається певна внутрішня суперечливість соціальної реальності, її здатність набувати протилежні несумісні характеристики і таке інше (про це писав Мертон). Отже, з нашої точки зору, незрозуміло, чому в такому випадку автор роботи вважає, що у випадку інтракомунікацій амбівалентність – це здатність системи інтракомунікації забезпечувати досягнення, ефективно досягнення загальних організаційних цілей?

Висловлюючи ці зауваження, ми хочемо ще раз підкреслити, що в цілому дисертація виконана на високому професійному рівні, є дуже актуальним та глибоким дослідженням важливої проблеми, що має як теоретичне, так і практичне значення в діяльності сучасних організацій. Те ж треба сказати і про елементи новизни, які містяться в роботі, зокрема сутності та функцій інтракомунікацій в сучасних організаційних структурах, пропозиції по їх подальшому становленню та організації функціонування, використанню новітніх креативних та прогресивних технологій, що дозволяють зробити комунікативну та інформаційні структури організацій (маються на увазі у першу чергу внутрішні структури) оптимальними, дієвими та ефективними.

Зміст автореферату О.Ю. Локоткової-Тернової ідентичний положенням дисертації «Інтракомунікації та їх роль у функціонуванні сучасних організацій».

Робота є логічно структурованою та завершеною. Наукові положення, що присутні в роботі, є цілком обґрунтованими. Висновки та рекомендації є достовірними. Теоретична та практична цінність роботи, здобутих результатів дисертаційного дослідження відповідає вимогам щодо кандидатських дисертацій, зокрема, пп. 9, 11, 13, 14 Порядку присудження наукових ступенів, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України №567 від 24 липня 2013 року (зі змінами), а його автор Локоткова-Тернова Ольга Юріївна заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології.

Офіційний опонент:

доктор філософських наук, професор,
професор кафедри соціології та соціальної роботи
Інституту журналістики та масової комунікації
Класичного приватного університету
«27» квітня 2021 року

В.А. Полторак



Підпис проф. Полторака В.А.
Засвідчую:
Перший проректор



Т.О. Огаренко