

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ ПОКОЛЕНИЯ МИЛЛЕНИУМ

© **Зими́на А. С., 2015**

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В данной статье рассмотрены особенности построения коммуникаций с поколением миллениум внутри организации. Проанализированы и предложены методы и формы коммуникации с новым поколением, которые необходимо использовать для создания системы коммуникаций, выбора форм управления и предупреждения конфликтов в организации.

*Ключевые слова:* новое поколение, миллениумы, управление конфликтами.

Организация, являясь важнейшей ячейкой общества, в функциональном аспекте формирует управляющую и управляемую системы, создает и координирует отношения между ними [1]. Создание данных систем подразумевает колоссальную деятельность по организации функциональных подразделений компании, расстановку кадров, определение навыков и компетенций должностных лиц и внедрение правил и норм их взаимодействия. Структурируя и управляя своей деятельностью, организация соединяет разных людей и включает их в единый рабочий процесс. В трудовой атмосфере общение сотрудников закрепляет первоначальные представления, мнения и привычки людей, формируется общественная репутация работников. Однако сотрудники компании — не только личности с разными социальными статусами, жизненными установками, целями пребывания в конкретной организации, но и индивиды, которые по своей природе относятся к разным поколениям. Все вышеперечисленные факты могут стать причинами непонимания, напряженности, что в результате может перерасти в конфликт.

Конфликты играют одну из главных ролей в управлении человеческими ресурсами по причине организационной значимости и возможных негативных последствий. Конфликты как форма организационного взаимодействия занимают около пятнадцати процентов рабочего времени персонала, что как следствие влияет на эффективность деятельности организации. Более того, огромными временными затратами для организации также является урегулирование и разрешение конфликтов. Основываясь на теории организационных конфликтов, «организационный конфликт — это вид конфликта, который существует на различных уровнях общественной жизни в отношениях между отдельными людьми в первичных группах» [2]. Роль такого конфликта в организации обусловлена влиянием на эффективность организации в целом. Управление и предупреждение конфликтов, создание благоприятной рабочей атмосферы чаще всего эти методы работают, и организации, так или иначе, поддерживают психологический баланс внутренней среды.

Однако практика показывает, что в последнее время простые способы решения организационных конфликтов не работают. На рынок труда пришло новое поколение, для которого необходимо создавать новые системы коммуникаций и использовать другие методы управления конфликтами. Данный факт вводит руководителей организаций, привыкших работать «по старинке», в неопределенность: создание совершенно новой, другой системы коммуникаций подразумевает учет всех психофизиологических особенностей, целей и поведенческих установок, о которых и так недостаточно информации. Речь идет о поколении миллениума, к которому относятся молодые люди, родившиеся в период 1983–2003 гг. Действительно, данное поколение заставляет менять и пересматривать существующие формы и методы работы.

Поколение Миллениум характеризуется многозадачностью в использовании различных средств коммуникации. Данный факт подтверждается влиянием на поколение развития инновационных технологий сетевой коммуникации. Каждый представитель поколения миллениум считает важным «выделиться из толпы». Самовыражение есть тот фактор, ради которого молодые представители поколения создают онлайн-сообщества, организуют флеш-мобы. Доступность и прозрачность информации является главным критерием коммуникационного взаимодействия. HR-специалисты считают, что миллениумы преданы делу в случае, если они понимают, что они часть большой рабочей команды, работа в которой позволяет развивать творческий потенциал и предоставляет шанс получить высокий статус и уважение. Завышенные ожидания миллениумов также проявляются в коммуникациях с сотрудниками старшего поколения, что нередко является природой конфликтов [3]. Миллениумы требуют дополнительных привилегий и поощрений, что считается невозможным для старших поколений.

Опыт многих руководителей и исследования ученых доказали, что в общении с молодыми миллениумами необходимо быть честным. Миллениумы привыкли к критичной оценке своего труда. Более того, принятие их оценки ситуации и восприятие идей миллениумов всерьез, то есть принятие всерьез информации от молодых специалистов может положительно повлиять на процесс коммуникаций в организации. Еще одной задачей для организаций является готовность идти на компромисс. У большинства талантливых представителей поколения миллениум есть сформированные точки зрения, непринятие которых может стоить компаниям потерей перспективного специалиста.

Также, многие исследователи поколения миллениум по всему миру выяснили, что свобода — важный фактор для молодых сотрудников. Миллениумы предпочитают работать в командах, формируя свободные отношения. Миллениумы демонстрируют свободолобие с желанием разрушить жесткую иерархию (структуру компании), а это значит сформировать более простые коммуникационные каналы.

Анализируя основные психологические особенности, привычки, ценности поколения, основными эффективными методами работы, которые можно также использовать для создания системы коммуникаций и выбора форм управления и предупреждения конфликтов в организации, с молодыми специалистами будут:

- Организация интерактивного подхода к внутриорганизационным коммуникациям. Подход позволяет организовать взаимодействие сотрудников компании с помощью корпоративной сети, создания онлайн-сообщества сотрудников компании. Использование данного подхода заинтересует и вовлечет в рабочий процесс миллениумов по причине того, что компания создает привычную для них площадку коммуникаций.

- Для подкрепления получения информации от молодых специалистов, лучшим методом будет использование инструментов краудсорсинга (т. е. использование каналов независимой связи, посредством интернет-технологий) как внутреннего, так и внешнего. Такой метод будет являться мотивацией для миллениумов, которые удостоверятся в том, что компания готова принимать и поддерживать их инициативы.

- Более полное и своевременное информирование сотрудников (о ситуации на предприятии, планах руководства, перспективах развития, возможностях, которые открываются перед каждым сотрудником) позволят продемонстрировать молодым амбициозным миллениумам как много они могут получить и как сильно вырасти в профессиональном и личном плане. Такой метод коммуникации позволит не только достигать до миллениумов, но и предупредить конфликты.

- Создание положительной атмосферы в организации, где приветствуются командная работа, свобода принятия решения и высказывания собственного мнения. Использование данного метода позволит максимально использовать и реализовать творческий потенциал сотрудников.

- Доступность и прозрачность информации является главным критерием коммуникационного взаимодействия. Поэтому предоставление честной информации о возможностях карьерного роста, привилегиях в компании позволит укрепить каналы коммуникации с миллениумами.

- Готовность идти на компромисс с миллениумами. Когда руководство компании готовы идти навстречу молодым специалистам, обсуждать вопросы, предложения и замечания. Готовность нести ответственность за свои поступки, а значит признавать свою несправедливость и ошибки будет отличным примером для молодых миллениумов, и данный шаг руководства позволит наладить процесс коммуникации молодых перспективных специалистов с руководством.

- Обеспечение молодых специалистов честными оценками их труда. Этот метод подразумевает отказ от мотивационных уловок и позволяет предотвратить конфликты в организации. Миллениумы привыкли получать критичную оценку их деятельности, анализировать и учиться быть лучше. В результате, молодые сотрудники учатся на своем опыте, а организации выигрывают в эффективности деятельности.

- Создание возможности самостоятельной оценки своей работы и деятельности компании в целом мотивирует миллениумов работать более продуктивно. HR-специалисты считают, что миллениумы преданы делу в случае, если они понимают, что они часть большой рабочей команды, работа в которой позволяет развивать творческий потенциал, и предоставляет шанс получить высокий статус и уважение.

- Организация совместной работы сотрудников поколения миллениум и сотрудников более старших поколений. Такой способ позволит наладить не толь-

ко коммуникации между поколениями и предупредить конфликты, но и будет способствовать сохранению знаний и опыта в организации.

- Использование вербальной мотивации. Простое общение с миллениумами позволяет усилить коммуникативный процесс и достигаться (донести, вложить) до молодых специалистов.

Использование перечисленных методов позволит компаниям более эффективно выстраивать коммуникации с молодыми специалистами. В результате чего, компании смогут снизить риск появления конфликтов внутри организации.

Таким образом, выстраивание коммуникаций с новым поколением внутри организации связано с огромным трудом по организации и использованию методов, которые учитывали бы нормы поведения, ценностные ориентации миллениумов, и могли бы уравновесить расхождение интересов между сотрудниками разных поколений. Такие методы работы должны быть направлены на решение проблем, связанных с организацией и условиями деятельности. Таки или иначе, организации, которые первыми адаптируются и смогут завоевать доверие нового поколения могут рассчитывать на достижения организационных целей. ■

---

1. Козлов Ю. М. Научная организация управления и право / Ю. М. Козлов, Е. С. Фролов. — М. : Гардарики, 2001. — 140 с.

2. Решетникова К. В. Проблемное поле организационной конфликтологии / К. В. Решетникова // Управление человеческими ресурсами. — 2004. — № 4. — С. 309-324.

3. URL: [http://frazz.ua/analitics/06.10.12/151349/millennium\\_pokolenie\\_raznezhennyh\\_nartsissovs\\_peshat\\_medlenno\\_no\\_uverenno.html](http://frazz.ua/analitics/06.10.12/151349/millennium_pokolenie_raznezhennyh_nartsissovs_peshat_medlenno_no_uverenno.html).

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Козлов Ю. М. Научная организация управления и право / Ю. М. Козлов, Е. С. Фролов. — М. : Гардарики, 2001. — 140 с.

Решетникова К. В. Проблемное поле организационной конфликтологии / К. В. Решетникова // Управление человеческими ресурсами. — 2004. — № 4. — С. 309–324.

URL: [http://frazz.ua/analitics/06.10.12/151349/millennium\\_pokolenie\\_raznezhennyh\\_nartsissovs\\_peshat\\_medlenno\\_no\\_uverenno.html](http://frazz.ua/analitics/06.10.12/151349/millennium_pokolenie_raznezhennyh_nartsissovs_peshat_medlenno_no_uverenno.html).

---

## Organizational Communication with Millennium Generation

© Zimina A., 2015

The article touches on peculiarities of communication with the millennium generation within an organization. Analyzed and formulated are methods and forms of communication with the new generation that are necessary to use in developing the communication system, in the selection of management modes and in the conflict prevention.

*Keywords:* new generation, millennium, conflict management.