

Комунікаційна структура організації: «Геометрія» спілкування

Централізовані мережі (Контроль та Швидкість)

Мережа «Колесо» (Зірка)

Керівник — єдиний центр; ідеально для кризових ситуацій та жорсткого контролю простих завдань.



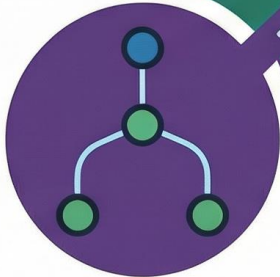
Мережа «Ланцюг»

Інформація йде суворо за ієрархією; високий ризик спотворення («зілсований телефон») на шляху.



Мережа «Y» (Ігрек)

Поєднує вертикальну ієрархію з розгалуженням, де кілька підлеглих звітують одному лінійному керівнику.



Комунікаційна структура — це «нервова система» організації, яка визначає рух інформації між співробітниками. Ефективність управління залежить від обраної «геометрії» спілкування: від жорстко централізованих схем для швидких рішень до вільних багатоканальних мереж для творчих проєктів.

Децентралізовані мережі (Демократія та Креатив)

Мережа «Коло»

Усі учасники рівноправні, спілкуються лише з «сусідами»; висока задоволеність, але повільне прийняття рішень.



Багатоканальна мережа

Максимальна свобода; кожен взаємодіє з кожним. Найкраща модель для інновацій та проєктних груп.



Неформальні комунікації («Виноградна лоза»)

Спонтанні зв'язки на основі особистих стосунків, які існують паралельно з офіційною структурою.



Порівняння ключових цифрових систем управління комунікаціями та ресурсами.



CRM-система

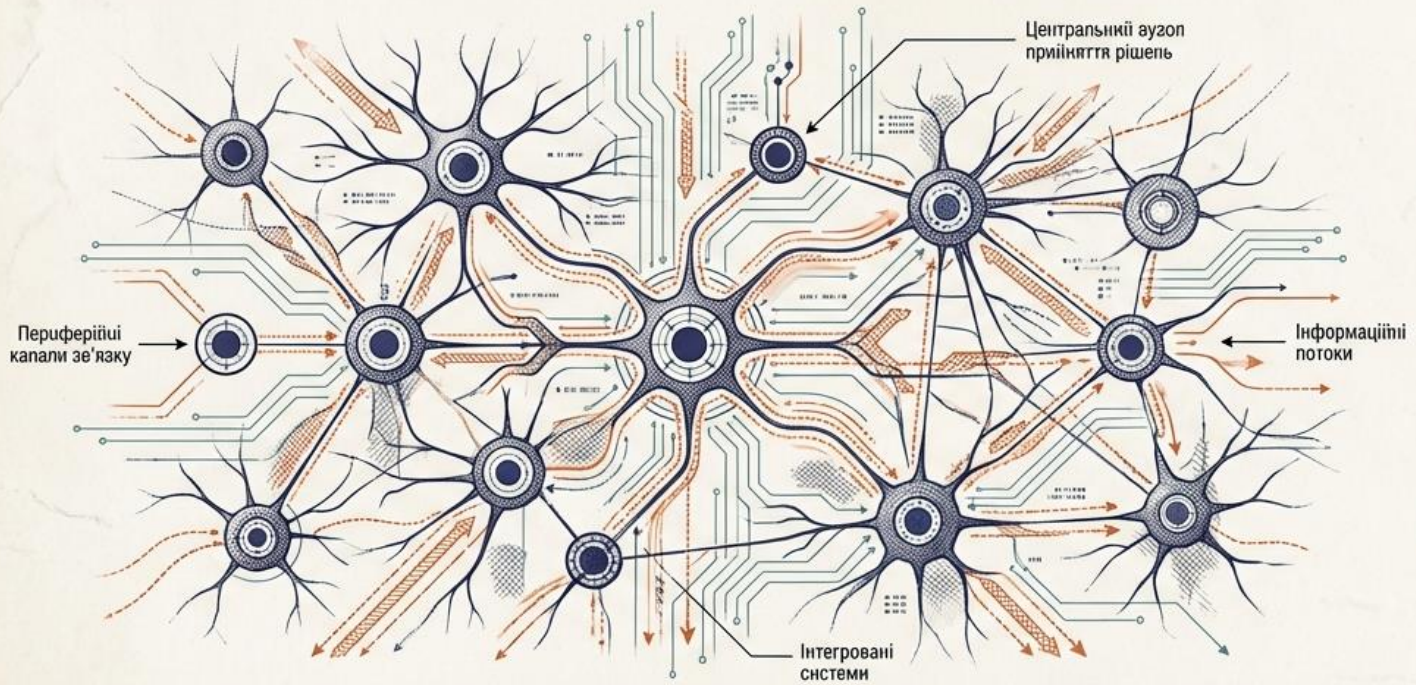


ERP-система

	CRM-система	ERP-система
Спрямованість	Зовнішня (Клієнти)	Внутрішня (Процеси)
Головне питання	Як продати більше?	Як працювати ефективніше?
Головний ефект	Зростання прибутку	Зниження витрат

Комунікаційна структура організації

Анатомія інформаційних потоків та нервова система бізнесу



Жодна управлінська дія не може бути здійснена поза процесом передавання та обробки інформації.

Комунікаційна структура — це впорядкована система інформаційних потоків, каналів і зв'язків, що забезпечує координацію діяльності та прийняття рішень.

Скелет проти Нервової системи

Організаційна структура (Повноваження)



Визначає розподіл повноважень і відповідальності.

Комунікаційна структура (Потоки)

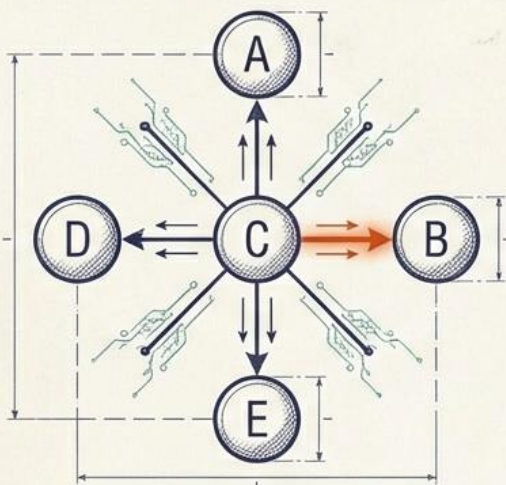


Визначає рух інформації між елементами.

Суб'єкти комунікації | Інформаційні потоки | Канали | Мережі | Формальні та неформальні зв'язки

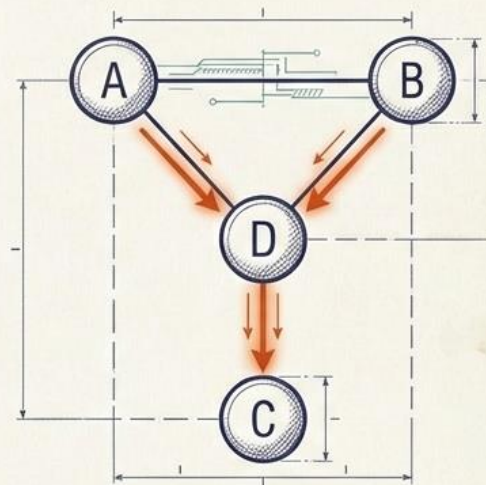
Геометрія контролю: Централізовані мережі

1. Мережа «Колесо» / «Зірка»



- Лідер у центрі (С), підлеглі не спілкуються напряму.
- Ідеально для кризових ситуацій та простих завдань.
- Плюси: Швидкість, контроль.
- Мінуси: Перевантаження лідера, низька креативність.

2. Мережа «Y» (Ігрек)

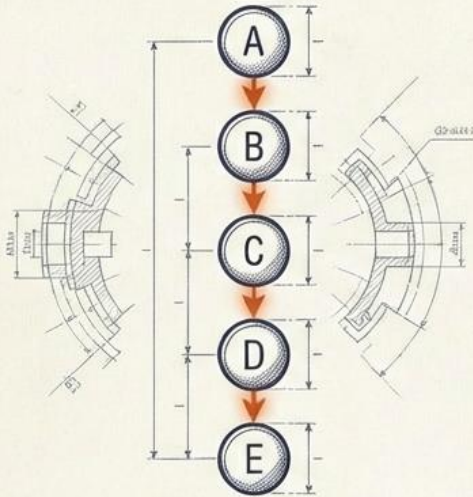


- Комбінація Ланцюга та Зірки.
- Наявність «фільтра» перед керівником.
- Приклад: Змінні майстри звітують начальнику дільниці.

Геометрія комунікацій | Централізовані потоки | Аналіз структур | Ефективність та ризики

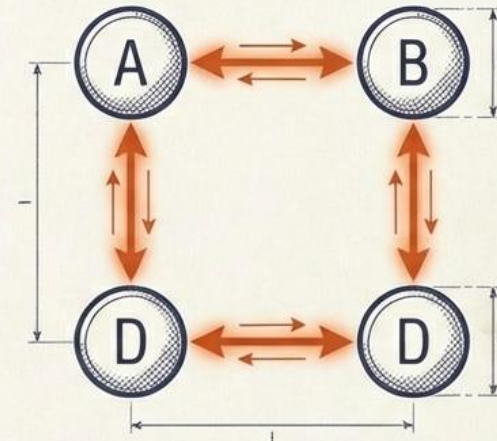
Лінійність проти Демократії

1. Мережа «Ланцюг»



- Класична ієрархія.
- Ризик ефекту «зіпсованого телефону».
- Приклад: Послідовне затвердження бюджету.

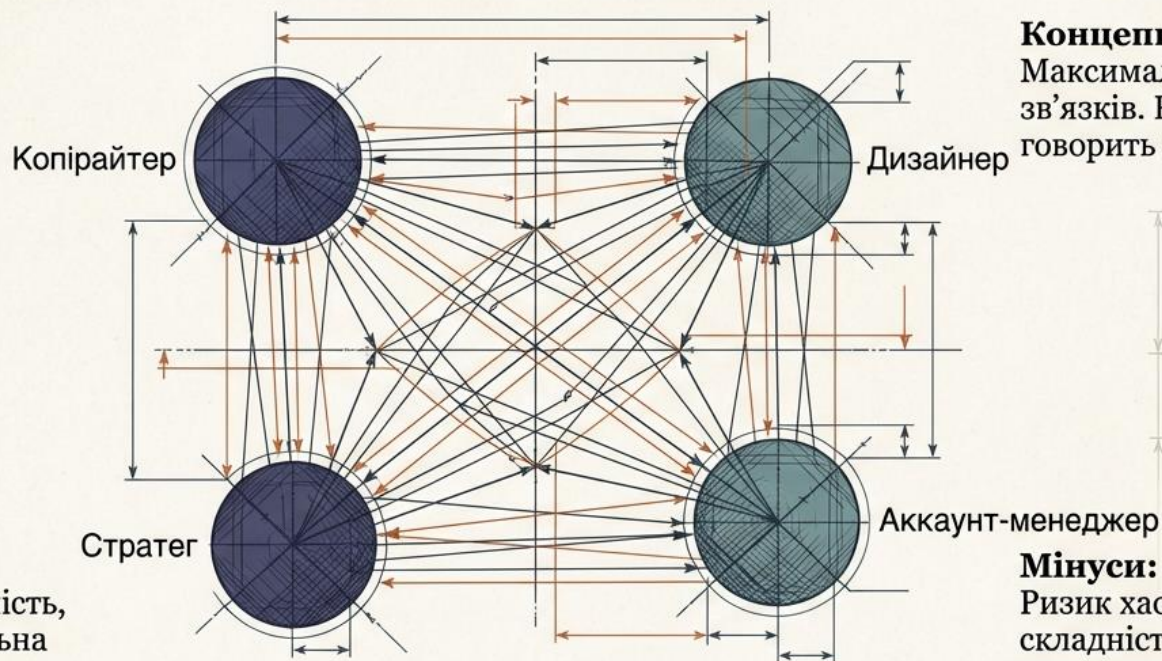
2. Мережа «Коло»



- Замкнене коло, спілкування лише з сусідами.
- Відсутність єдиного лідера.
- Плюси: Рівноправність, висока задоволеність.
- Мінуси: Повільне прийняття рішень.

Геометрія комунікацій | Децентралізовані потоки | Аналіз структур | Ефективність та ризики

Павутина творчості: Всеканалальна мережа



Концепція:
Максимальна свобода зв'язків. Кожен говорить з кожним.

Плюси:
Висока креативність, інновації, моральна задоволеність.

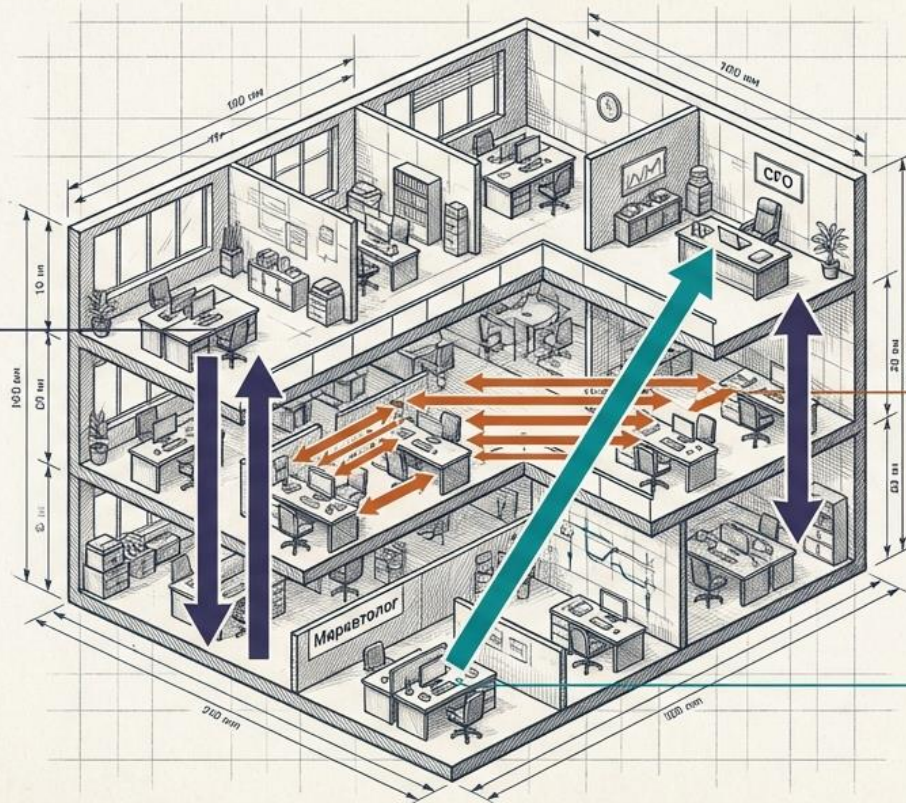
Мінуси:
Ризик хаосу, складність координації великих груп.

Ідеально для:
Проектних груп, стартапів, креативних агенцій.

Фізіологія потоків: Напрямки руху

Вертикальні (Влада)

Низхідні (Накази)
та Висхідні (Звіти).
Ризик фільтрації.



Горизонтальні (Координація)

Взаємодія рівних
(«Пліч-о-пліч»).

Діагональні (Швидкість)

Перетин рівнів та функцій
(напр. Маркетинг -> CFO).

Тіньова мережа: Формальні та Неформальні зв'язки

Формальні комунікації

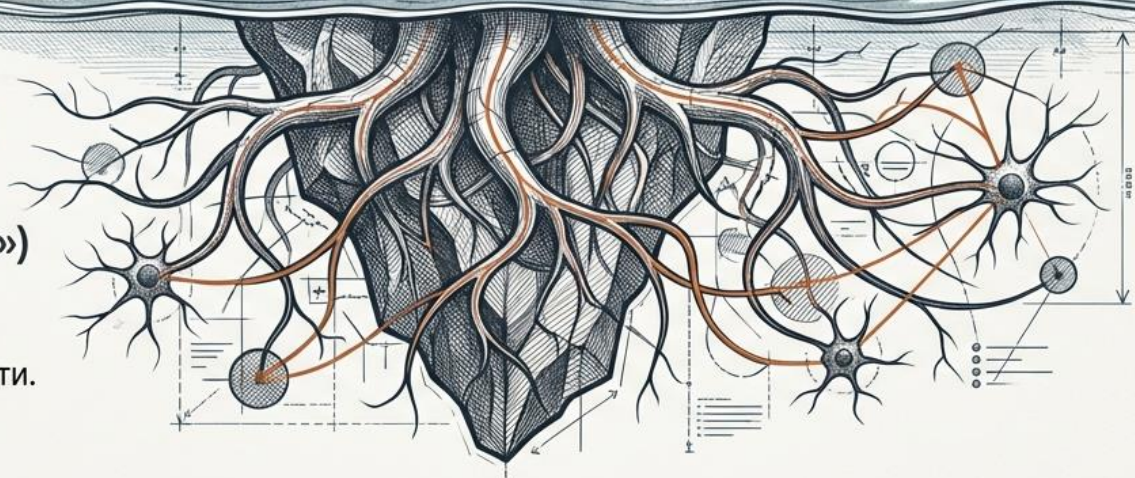
Офіційні канали:
Накази, звіти, наради.
Передбачувані, але повільні.



Формальні:	Неформальні:
Структура	Швидкість
Контроль	Гнучкість
Документування	Чутки

Неформальні комунікації («Виноградна лоза»)

Тіньові канали:
Чутки, розмови біля кавомашини, особисті чати.
Швидкі, але спотворені.



Зовнішній периметр: Стейкхолдери



Стратегічні цілі для цих зв'язків:

1. Формування іміджу та бренду.



2. Залучення ресурсів.



3. Мінімізація ризиків.



4. Управління кризами.



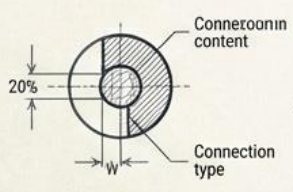
Патологія системи: Ефект «Зіпсованого телефону»



Менеджер як Архітектор

1. **АУДИТ:** Вимірювання швидкості та рівня спотворень.

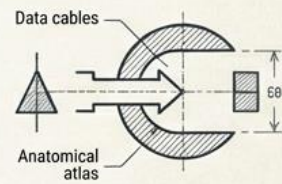
2. **ПРОЄКТУВАННЯ:** Вибір правильної форми мережі (Колесо vs Всеканальна).



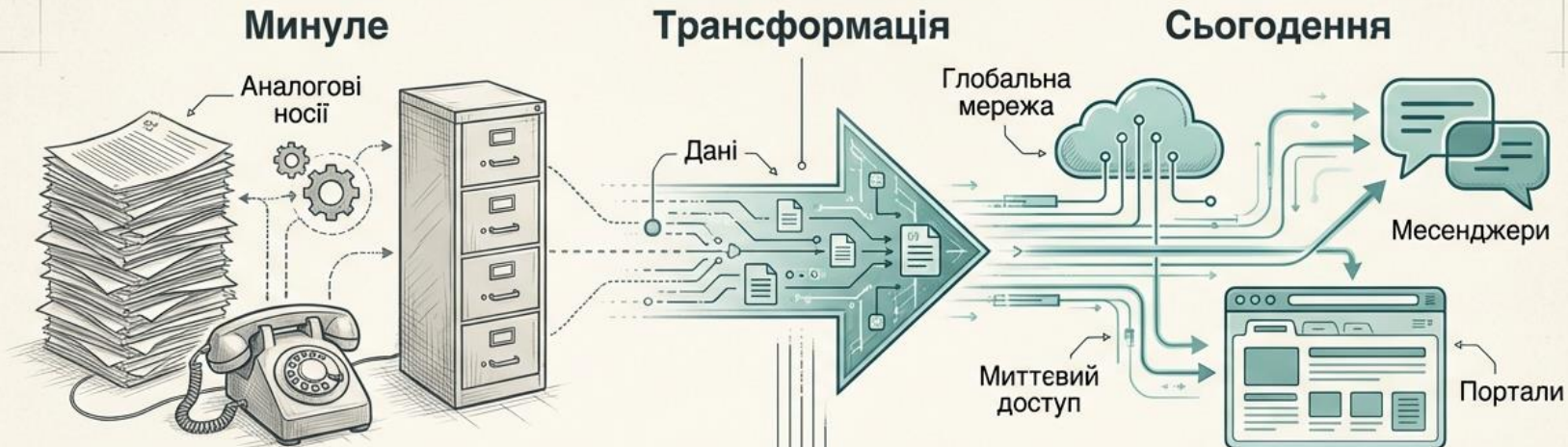
3. **БАЛАНС:** Інтеграція формальних та неформальних потоків.






4. **ЦИФРОВІЗАЦІЯ:** 4 Впровадження CRM та ERP.



Цифрова трансформація комунікацій



Інструменти

- Корпоративні портали & Месенджери. 
- Електронний документообіг. 
- Платформи для віддаленої роботи. 

Компроміс

Швидкість потоку 
Рівень ризику 

- Перевага: Швидкість та глобальний доступ.
- Ризик: Інформаційна безпека та втрата конфіденційності.

Зовнішня пам'ять та Внутрішній мозок: CRM проти ERP

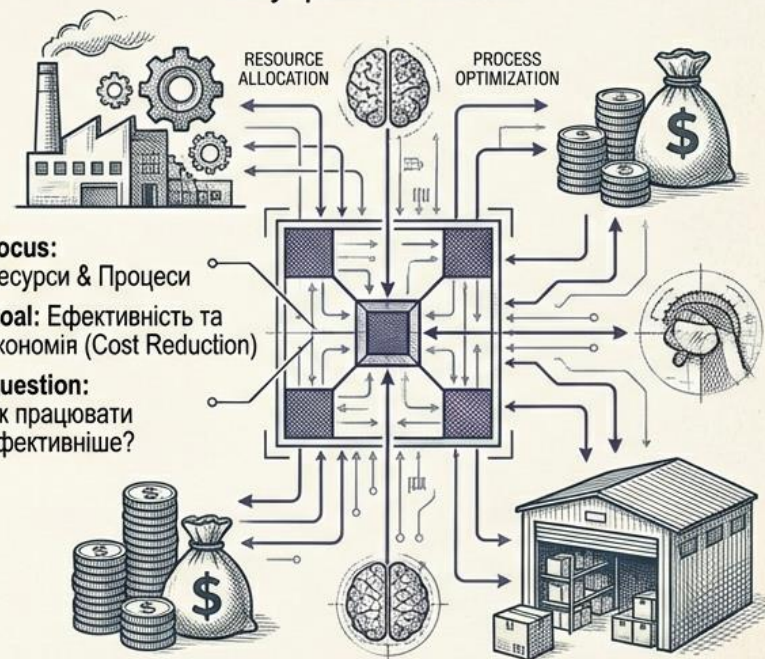
CRM (Customer Relationship Management)

Зовнішня Пам'ять



ERP (Enterprise Resource Planning)

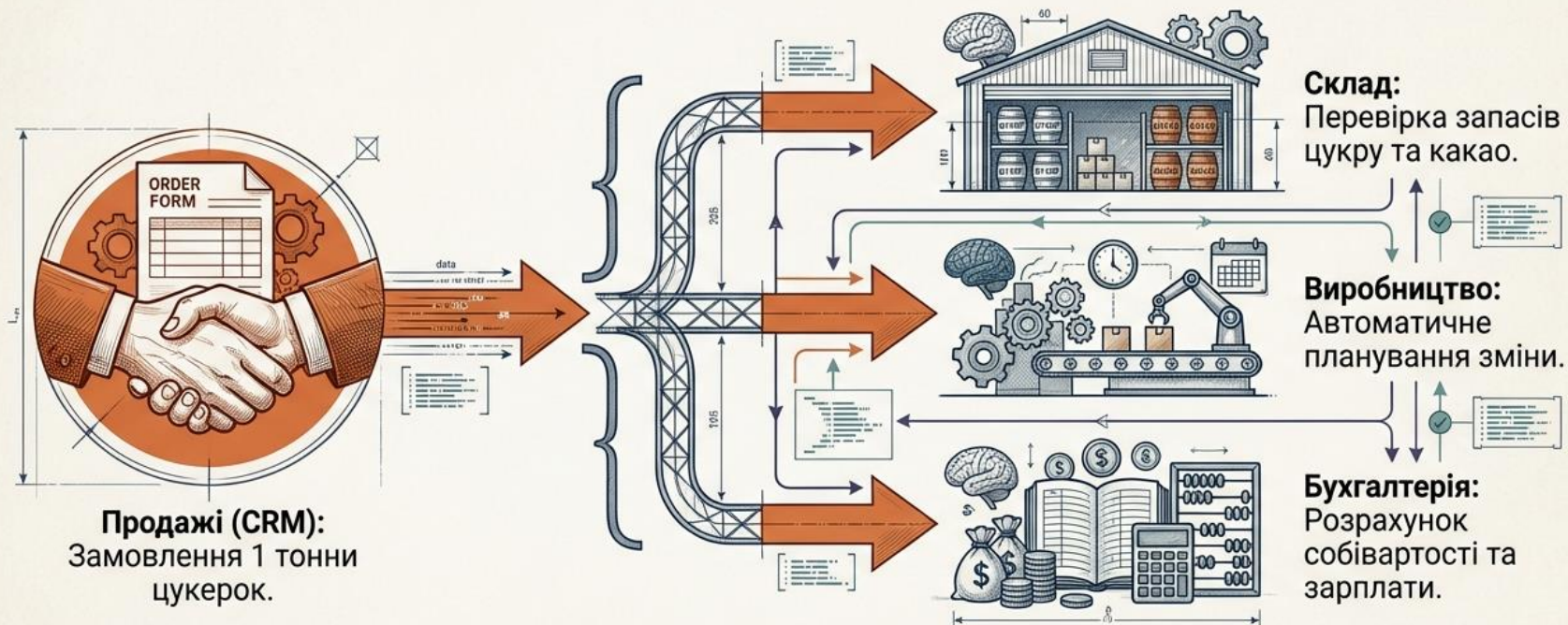
Внутрішній Мозок



CRM у дії: Персоналізація продажів



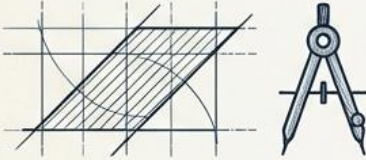
ERP у дії: Синхронізація ресурсів



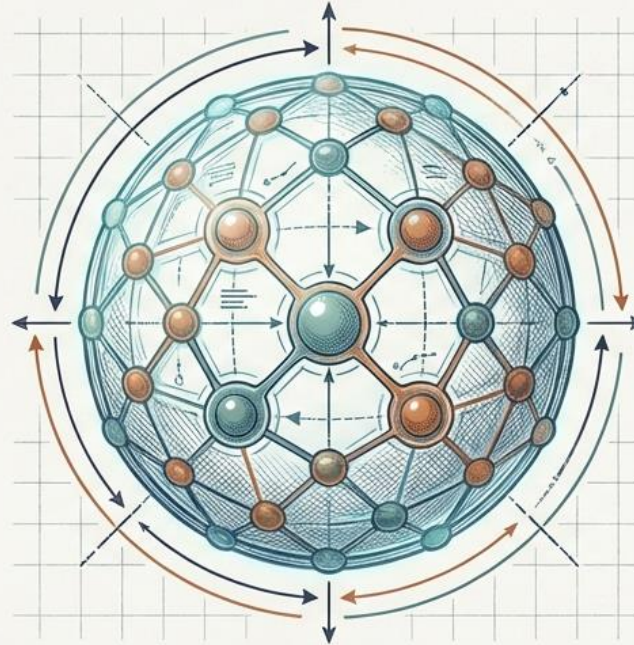
Результат: Повна синхронізація без хаосу.
Директор бачить реальну картину.

Рецепт здорової організації

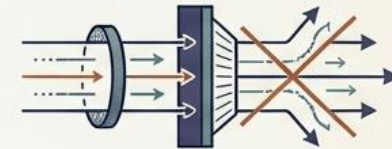
1. **Обирайте форму:**
Відповідність мережі завданням.



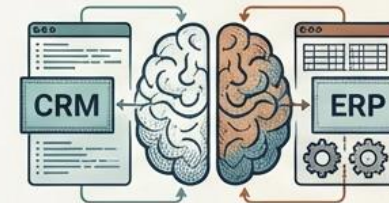
3. **Будуйте мости:**
Баланс між офіційним та неформальним.



2. **Захищайте зміст:**
Мінімізація спотворень та бар'єрів.



4. **Автоматизуйте мозок:**
Синергія CRM та ERP.



Ефективна комунікація – це конкурентна перевага, спроектована менеджером.