

ФОРМЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ.

- **Коммуникация**-это общение людей в процессе совместной деятельности , обмен информацией , идеями , мыслями.
- **Коммуникационный процесс** - это обмен информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса - обеспечение понимания информации.
- Процесс коммуникации можно представить в виде последовательности нескольких взаимосвязанных этапов.

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

1. Отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
2. Сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов.
3. Канал, средство передачи информации.
4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

ПРИ ОБМЕНЕ ИНФОРМАЦИЕЙ ОТПРАВИТЕЛЬ И ПОЛУЧАТЕЛЬ ПРОХОДЯТ НЕСКОЛЬКО ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ ЭТАПОВ:

- 1. Зарождение идеи.**
- 2. Кодирование и выбор канала.**
- 3. Передача.**
- 4. Декодирование**

1. Зарождение идеи. Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации. Отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена.

2. Кодирование и выбор канала. Прежде, чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты.

3. Передача. На третьем этапе отправитель использует канал для доставки сообщения получателю.

4. Декодирование. После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование - это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Если реакция на идею не требуется, процесс обмена информацией на этом должен завершиться

Традиционно выделяют две формы коммуникации: **вербальную** и **невербальную**. При **вербальной** коммуникации в качестве символов используются слова человеческого языка. **Невербальная** коммуникация предполагает передачу информации при помощи движений человеческого тела. В свою очередь, вербальная коммуникация подразделяется на устную и письменную

ТИПЫ КОММУНИКАЦИИ:

- 1. Устная:** Конференции, совещания, доклады, презентации, групповое обсуждение, встречи один на один, неформальные беседы.
- 2.Письменная:** Письма, отчеты, письменные доклады, записки, правила и процедуры, приказы, электронная почта
- 3.Невербальная:** Поведение человека: гримасы лица, взгляд, интонация, тембр голоса, поза

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В наше бурное время информационной революции актуальность коммуникаций не снижается, а наоборот, возрастает.

Коммуникации важны во всех сферах деятельности человека. Все мы живем, обмениваясь информацией, друг с другом. И чем эффективней этот обмен, тем больше у нас открывается возможностей для эффективной работы и благополучной личной жизни.