




ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ТЕМУ:
РОЛЬ КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ
УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ

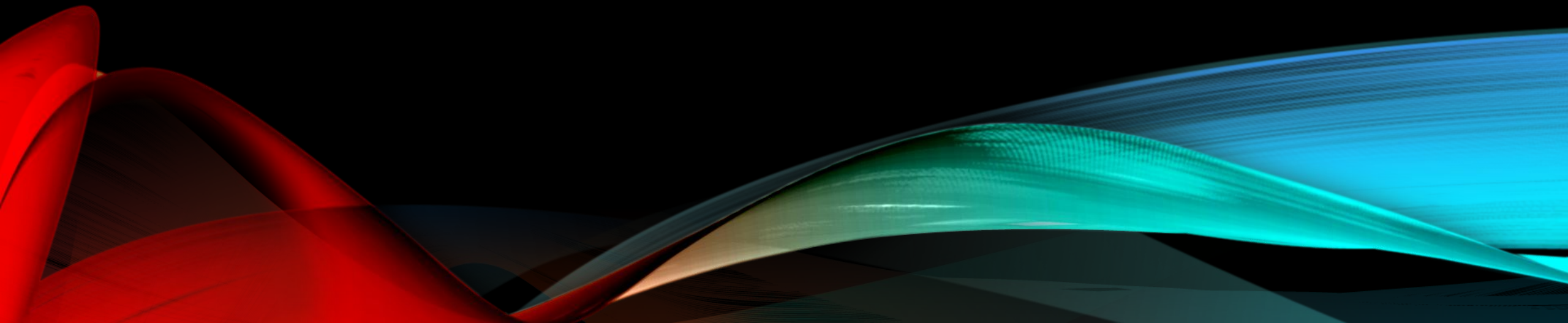
- **Коммуникации** – процесс передачи информации от источника к получателю с целью изменить его знания, установки или явное поведение.
- **Коммуникации в организации** – это сложная, многоуровневая система, охватывающая как саму организацию и ее элементы, так и ее внешние окружения.
- Эффективность коммуникаций важна для успеха в управлении, поскольку решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках разных событий.



На эффективность коммуникации влияют такие факторы как коммуникативные факторы, установки и опыт, умственные способности субъектов общения, формирующие специфику их восприятия сообщения и эмоциональную поддержку.

УРОВНИ КОММУНИКАЦИИ

- **Макроуровень** – массовые контакты незнакомых людей в достаточно больших группах.
- **Мезоуровень** – общение между подразделениями.
- **Микроуровень** – это общение межличностное, подразумевающую известную психологическую близость партнеров.



ФУНКЦИИ КОММУНИКАЦИИ

- **Контактная** функция заключается в установлении контакта между участниками общения.
- **Инструментальная** – характеризует коммуникацию как социальный механизм управления и передачи информации.
- **Интегрированная** – как средство объединения людей.
- Функция **самовыражения/понимания** определяет коммуникацию как форму взаимопонимания психологического контекста.
- **Трансляционная** функция служит для передачи конкретных способов деятельности.

Функции коммуникации

- Функция **оказания влияния** заключается в изменении состояния, поведения, личностно- смысловых образований партнера.
- **Информационная** функция предполагает обмен сообщениями, мнениями, замыслами.
 - **Эмотивная** функция.
- **Статусоопределяющая** функция предполагает выполнение ожидаемой от человека роли.

Процесс коммуникаций

Процесс коммуникаций – сложное понятие, включающее в себя способы и методы обмена информацией между людьми с целью обеспечения и усвоения информации, являющегося предметом сообщения.

Осуществляется при наличии: отправитель, сообщение, канал связи, получатель.

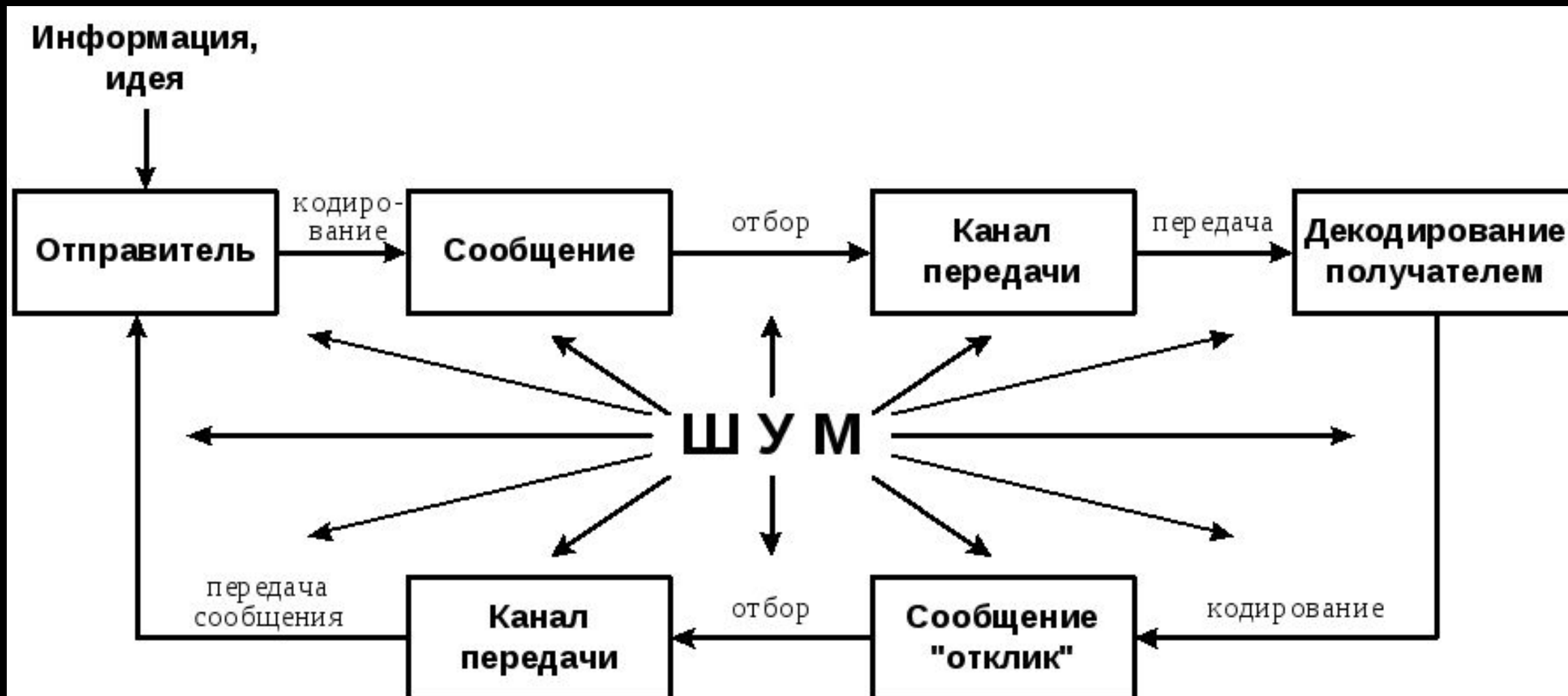
Процесс коммуникаций

- **Отправитель** – лицо, стремящееся донести определенные идеи с помощью передаваемой им информацией.
- **Сообщение** – информация, имеющая определенную форму и закодированная с помощью соответствующих символов.
- **Канал связи** – средство передачи информации.
- **Получатель** – лицо, которому отправитель адресует передаваемое сообщение.

Процесс коммуникаций

- **Шум** – это все, что искажает смысл передаваемого сообщения.
- Определенные шумы имеются всегда, поэтому на каждом этапе процесса коммуникаций может происходить некоторое искажение смысла. Обычно эти искажения не существенны, но если уровень шума высок, это приводит к существенной потере смысла и может даже полностью блокировать информационный обмен.

Процесс коммуникаций



Процесс коммуникаций

- Основные этапы
 - Формулировка идеи отбор информации
 - Кодирование информации и формирования сообщения
 - Выбор канала связи и передача сообщения
 - Декодирование сообщения и восприятие информации
 - Интерпретация сообщения и формирование ответа
 - Передача ответа отправителю

Типы данных

- Факты, конкретные и объективные данные
- Идеи, абстрактные и требующие доказательства их объективности
- Мнения, конкретные или абстрактные, с претензией на объективность или субъективность
 - Кредо, принципы
 - Эмоции, чувства
- Мотивация, передаваемая энергия, воздействующая на получателя

Выделяют два основных вида коммуникаций: вербальные и невербальные.

- К числу вербальных средств относится как устная, так и письменная разновидности языка.

Естественно, в коммуникации, осуществляемой вербальными средствами, передается громаднейший объем информации. Иначе говоря, больше всего люди общаются на своем естественном языке. Немудрено - для того он и предназначен.

Невербальные коммуникации

- Информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования, образует невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации.
 - Эффект большинства посланий создается невербальной информацией: 37% тональностью голоса и 55% выражением лица. Особенно это проявляется в тех случаях, когда словесная часть послания отправителя противоречива. В такой ситуации получатель больше полагается на невербальную часть, чтобы понять значение послания.

Невербальная коммуникация

Основные типы невербальной коммуникации	Примеры
Движения тела	Жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, поза
Личные физические качества	Строение тела, вес, рост, цвет волос и кожи, запах тела, мускулатура
Использование среды	Способ использования и ощущения внешнего окружения, манеры помещения себя в среде, дистанционная близость в общении, чувство «своей» и «чужой» территории
Физическая среда	Дизайн помещения, мебели и других объектов, декорации, чистота и опрятность, освещенность, шум
Время	Опоздания, ранний приход, принуждать ждать себя, культура времени, соотношение времени и статуса
Речь	Качества голоса, грамотность, частота речи, засоренность речи, смех, зевание и т.п.

Невербальные коммуникации



Организационные виды коммуникаций

- **Внешние коммуникации** – это обмены информацией между организацией и ее внешней средой (потребители, конкуренты, органы гос. регулирования, общественное мнение и тд). Средства обмена информации – реклама, выставки-продажи и тп.
- **Внутренние коммуникации** – информационные обмены, осуществляемые между элементами организации.
- **Вертикальные** – информация передается с высших уровней руководства на низшие, или наоборот.

Организационные виды коммуникаций

- **Горизонтальные** – информация передается между равноправными элементами организации.
 - Коммуникации между **руководителем** и **подчиненным**
 - **Неформальные** – основаны на личных, служебных, регламентированных отношениях.

Характеристики коммуникационных сетей

- **Коммуникационная сеть** это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков.
- Группы коммуникационных сетей:
 - Последовательная
 - Веерная
 - Круговая

Характеристики коммуникационных сетей

- Общее число каналов связи в сетях коммуникации можно определить, используя для последовательной и веерной сетей коммуникации формулу:

- $L(\min) = P - 1,$

где L – число каналов в сети коммуникаций, P – число работников.

- Формула для круговой сети
 $L(\max) = P(P-1)/2$

Проблемы процесса коммуникаций

- Психологические различия в восприятии
- Семантические барьеры – различия в словах- символах (разные значения для разных людей)
 - Невербальные символы
 - Фильтрация – сжатие сообщения/информации
- Перегрузка каналов связи (нехватка технических средств и обработки информации)
 - Нерациональная организационная структура (некачественно продуманная задача)

Вывод

- Коммуникация – это обмен информацией, которая необходима людям как условие совместной работы в организации и является составной частью практически всех видов управленческой деятельности.
- Выделяются внешние и внутренние виды коммуникаций, горизонтальные и вертикальные.
- Основная цель обмена информацией – обеспечить взаимопонимание участвующих в нем людей.