

# КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС В ОРГАНИЗАЦИИ



**КОММУНИКАЦИЯ** - это процесс обмена информацией, включающий субъекты коммуникации (отправителя и получателя), способ коммуникации и объект коммуникации (передаваемую информацию)



**КОММУНИКАЦИИ** – это способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи

# ВИДЫ

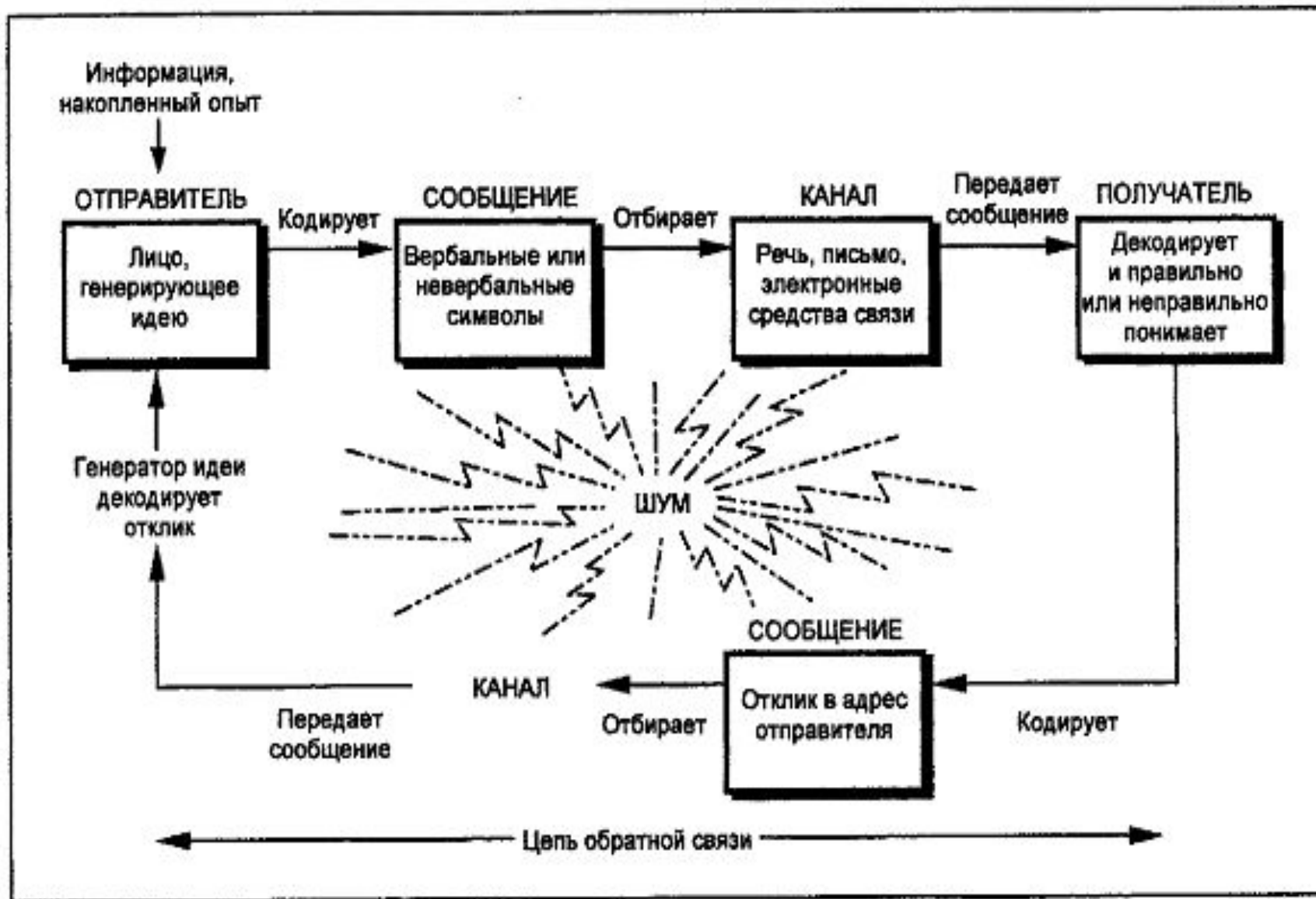


***Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя или более людьми***

***Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений***



# Элементы и этапы коммуникационного процесса



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- *Обратная связь* – зависимость между результатом и действием, вызывающим этот результат.
- При наличии обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными уровнями. Изначальный получатель становится отправителем и проходит через все этапы процесса обмена информацией для передачи своего отклика начальному отправителю.
- Обратная связь способствует значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией. Двусторонний обмен информацией хотя и протекает медленнее, но более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений.
- Обратная связь повышает шансы на эффективный обмен информацией, позволяя обеим сторонам устранять *помехи*.



# Принципы эффективной коммуникации

- *Принцип ясности:* сообщение обладает ясностью, если оно выражено таким языком и передано таким образом, что может быть понято получателем.
- *Принцип целостности:* цель управленческих сообщений - содействовать установлению взаимопонимания между людьми в процессе их сотрудничества, направленного на достижение целей предприятия.
- *Принцип стратегического использования неформальной организации:* наиболее эффективной коммуникация бывает тогда, когда руководитель использует неформальную организацию в дополнение к каналам коммуникации формальной организации.

# Основные барьеры в межличностных коммуникациях

- *Преграды, обусловленные восприятием* – интерпретация информации на основании личного опыта, положения в организационной структуре
- *Семантические барьеры* – различное понимание значений слов, символов и т.д.
- *Невербальные преграды* – различия при обмене невербальной информацией (без слов)
- *Неэффективная обратная связь* – ее отсутствие по поводу посланного сообщения
- *Неэффективное слушание* – незаинтересованность информацией





# Совершенствование межличностных коммуникаций

- *Умение слушать*
- *Ясность идей*
- *Язык жестов и интонаций*
- *Эмпатия и открытость*
- *Установление обратной связи*



# Преграды в организационных коммуникациях

- *Искажение сообщений:*
  - преднамеренное искажение;
  - фильтрация;
  - несовпадение статусов.
- *Информационные перегрузки каналов*
- *Неудовлетворительная структура организации*



# Совершенствование организационных коммуникаций

- *Регулирование информационных потоков*
- *Управленческие действия*
- *Системы обратной связи*
- *Системы сбора предложений*
- *Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи организации*
- *Современная информационная технология*

