Эффективные коммуникации - основа успеха организации

Сорвачёва Анна
студентка 430 группы
факультета управления СГУ

Цели проекта

- **Раскрыть понятие коммуникации**
- **Представить виды коммуникаций в организации**
- **Показать насколько важны эффективные коммуникации для организации в целом**

Определение понятия коммуникации

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

Значение коммуникаций

Коммуникации важны для руководителей по следующим причинам:

- **1) руководители тратят большую часть времени на коммуникации. Согласно данным многих экспертов, на них уходит 75—95% времени руководителей. Поэтому они должны быть заинтересованы в их улучшении;**
- **2) коммуникации необходимы для эффективности управления;**
- **3) коммуникации необходимы для утверждения авторитета и вы ражения воли руководителя;**
- **4) хорошо налаженные коммуникации, содействуют обеспечению организационной эффективности. Если организация эффективна в области коммуникаций, она эффективна и во всех других видах деятельности.**

Функции коммуникаций в организации

- контроль
- мотивация
- эмоциональное выражение
- передача информации

Средства коммуникации

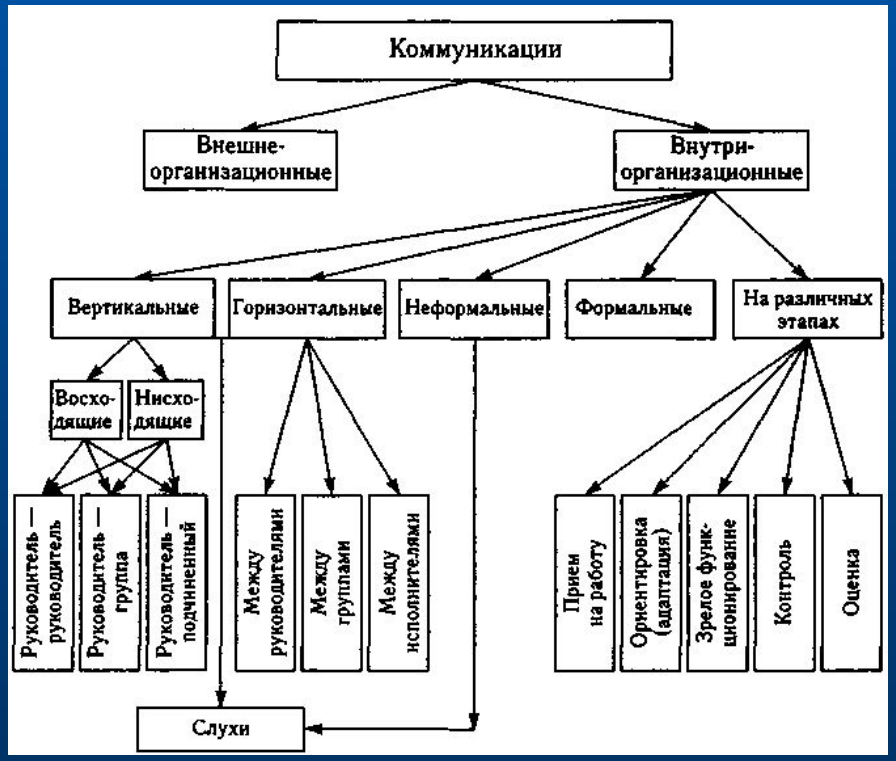
- Технические средства связи (телефон, телефакс, почта, электронная почта)
- Служебные записки
- Отчеты
- Справочные материалы
- Рекламные материалы

Элементы коммуникации

- ***Источник.*** **В организациях источником коммуникации обычно являются сотрудники со своими идеями, намерениями, информацией и целью коммуникации.**
- ***Кодирование.*** **Это перевод идей источника коммуникации в систематический набор символов, на язык, выражающий его цели. Функция кодирования — обеспечение формы, в которой идеи и цели могут быть выражены как передача сигналов.**
- ***Передача сигнала.*** **Цель источника коммуникации выражена в виде сигнала, форма которого зависит в значительной мере от используемого канала.**
- ***Канал.*** **Каналы относятся к передаточным механизмам от источника коммуникации к получателю информации. В организациях это может быть устное обращение друг к другу, телефонные разговоры, неформальные связи, групповые собрания и др.**

Виды коммуникаций

Типы коммуникаций в организации можно представить следующим образом:



Коммуникационные «барьеры»

Существует огромное число различных «барьеров» в процессе коммуникации. Основными из них являются:

- **Семантические барьеры**
- **Логические барьеры**
- **Стилистические барьеры**
- **Фонетические барьеры и др.**

«Барьеры» являются негативными факторами, препятствующими реализации коммуникативной функции. Преодоление их – и есть способ повышения эффективности коммуникаций в организации.

Условия эффективной коммуникации

- **наличие адекватной психологической обратной связи;**
- **отсутствие коммуникативных барьеров;**
- **соответствие типа коммуникативного влияния целям и задачам общения;**
- **установление общих уровней передачи информации;**
- **преодоление искажений информации, связанных с действием хронотипов.**

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.**

План эффективной организации общения

- **Формулировка цели общения**
- **Подготовка к общению**
- **Определение стратегии и тактики общения**
- **Слушание собеседника**
- **Аргументация**
- **Подведение итогов делового общения**
- **Решение**

Алгоритм построения эффективной системы коммуникаций в организации

- **Выявить информационные потребности (идеальный образ входящей информации) каждого подразделения**
- **Провести анализ эффективности работы с информацией внутри каждого подразделения**
- **Провести анализ накопления и хранения информации внутри подразделения**
- **Провести анализ продуцирования и передачи информации внутри подразделения**
- **Нарисовать структурную схему организации, стрелками указать необходимые информационные потоки и описать характеристики данных потоков (кто, кому, какую информацию, в каком объеме, в какой форме, на каких носителях, в какие сроки или при каких условиях предоставляет)**
- **Закрепить необходимые информационные потоки с помощью соответствующих приказов, должностных инструкций и т. п. как обязательные функции подразделений и обязанности конкретных сотрудников**
- **Проверить спроектированную коммуникационную систему в течение 6—12 месяцев, в случае неэффективности внести необходимые изменения**

Заключение

Коммуникации имеют огромное значение для успеха организации. От того, насколько грамотно построено общение, зависит немало: результативность переговоров, степень взаимопонимания с партнерами, клиентами и сотрудниками, удовлетворенность работников организации своим трудом, морально-психологический климат коллектива, взаимоотношения с другими предприятиями и организациями, а также с государственными органами. Для современного менеджера, личности, которая должна работать с людьми, способность к общению жизненно необходима. Это самый важный навык, которым должен обладать менеджер. Неэффективные коммуникации — одна из главных сфер возникновения проблем. И поэтому необходимо учиться снижать частоту случаев неэффективных коммуникаций и становиться лучшими, более эффективными менеджерами. Ведь эффективно работающие руководители — это те, кто эффективны в коммуникациях.