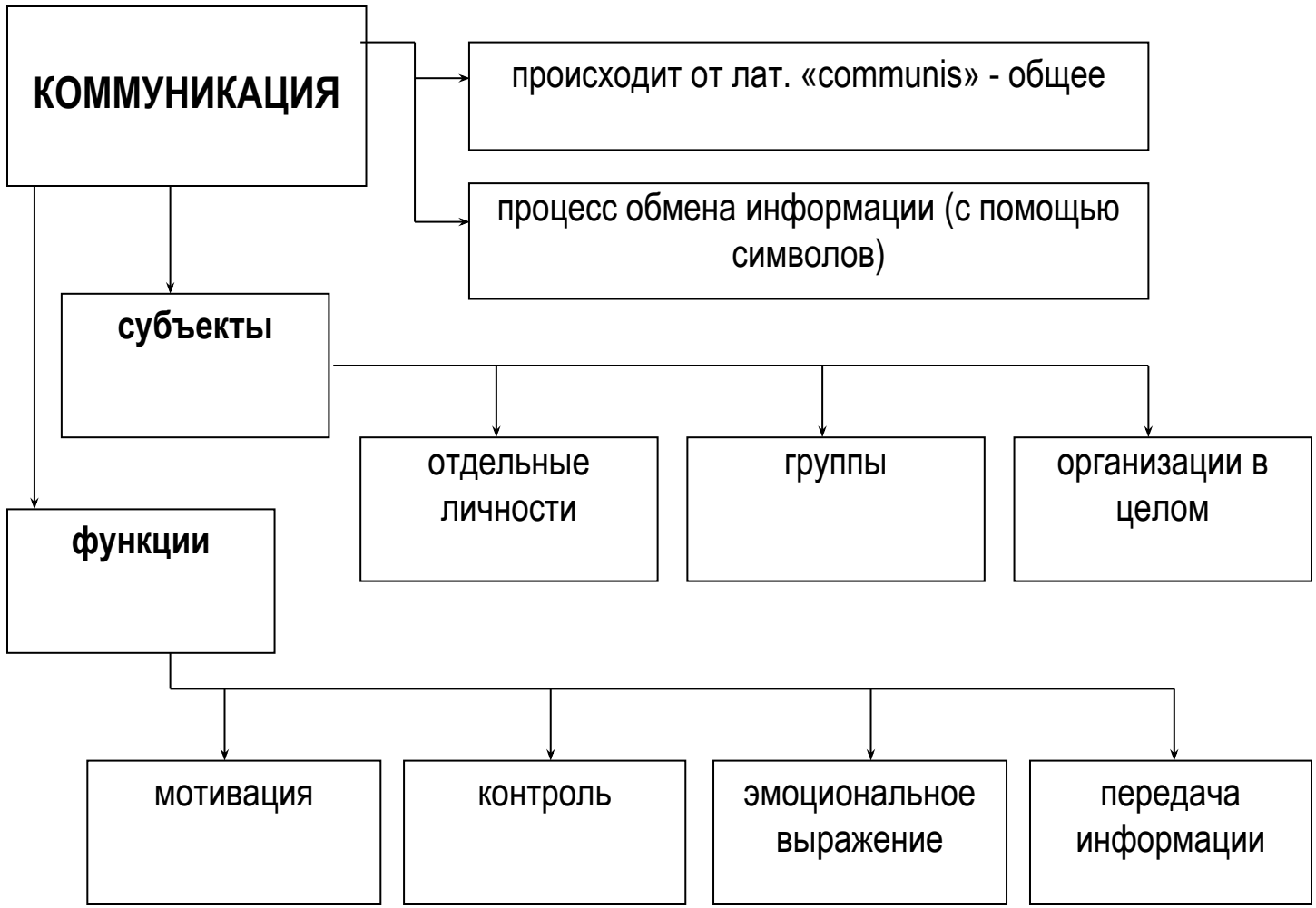




Коммуникации в менеджменте



КОММУНИКАЦИЯ

происходит от лат. «communis» - общее

процесс обмена информации (с помощью символов)

субъекты

отдельные личности

группы

организации в целом

функции

мотивация

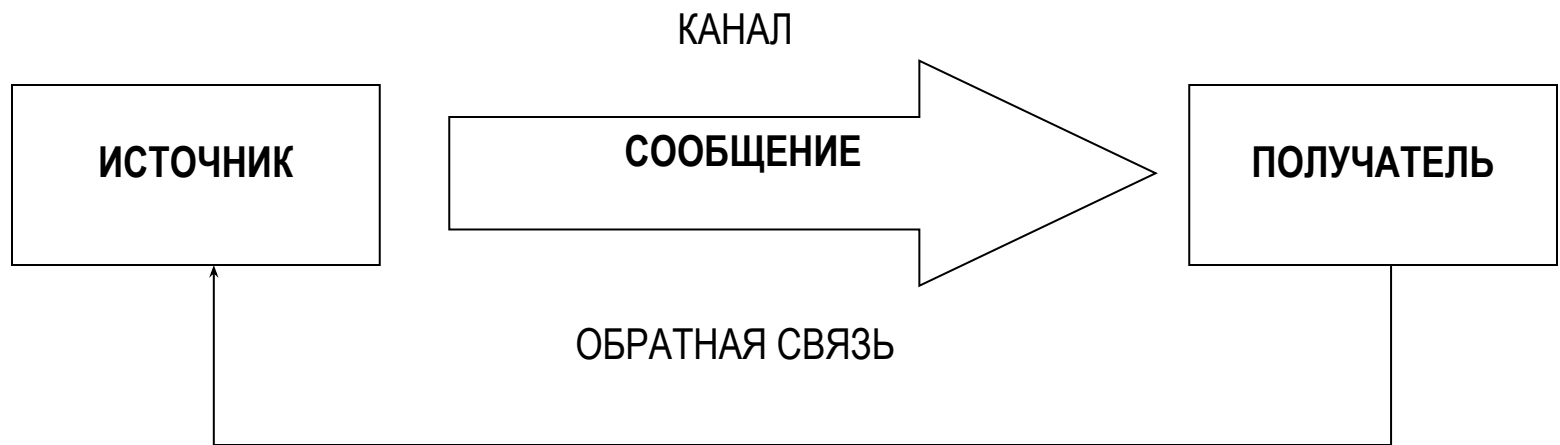
контроль

эмоциональное выражение

передача информации



Модель коммуникационного процесса



ПОМЕХИ И БАРЬЕРЫ ПРИ КОММУНИКАЦИИ

семантические проблемы

ценностная оценка

шумы

отвлечения

неправильная интерпретация со стороны источника информации и ее получателя

статусное различие между руководителем и подчиненным (коммуникативный разрыв)

ТИПЫ КОММУНИКАЦИЙ

внутриличностная

коммуникация, возникающая внутри самого индивида (это то как индивид говорит сам с собой)

межличностная

коммуникация с другим человеком, самый распространенный тип коммуникации

коммуникации в малой группе

группе каждый индивидуум имеет равный шанс участвовать в обсуждении, может быть легко услышан и взаимодействовать с другими

общественная коммуникация

возникает, когда группа слишком большая, чтобы все ее члены могли эффективно участвовать в ее работе

внутренняя оперативная

структурированная коммуникация в пределах организации, непосредственно направленная на достижение целей организации

внешняя оперативная

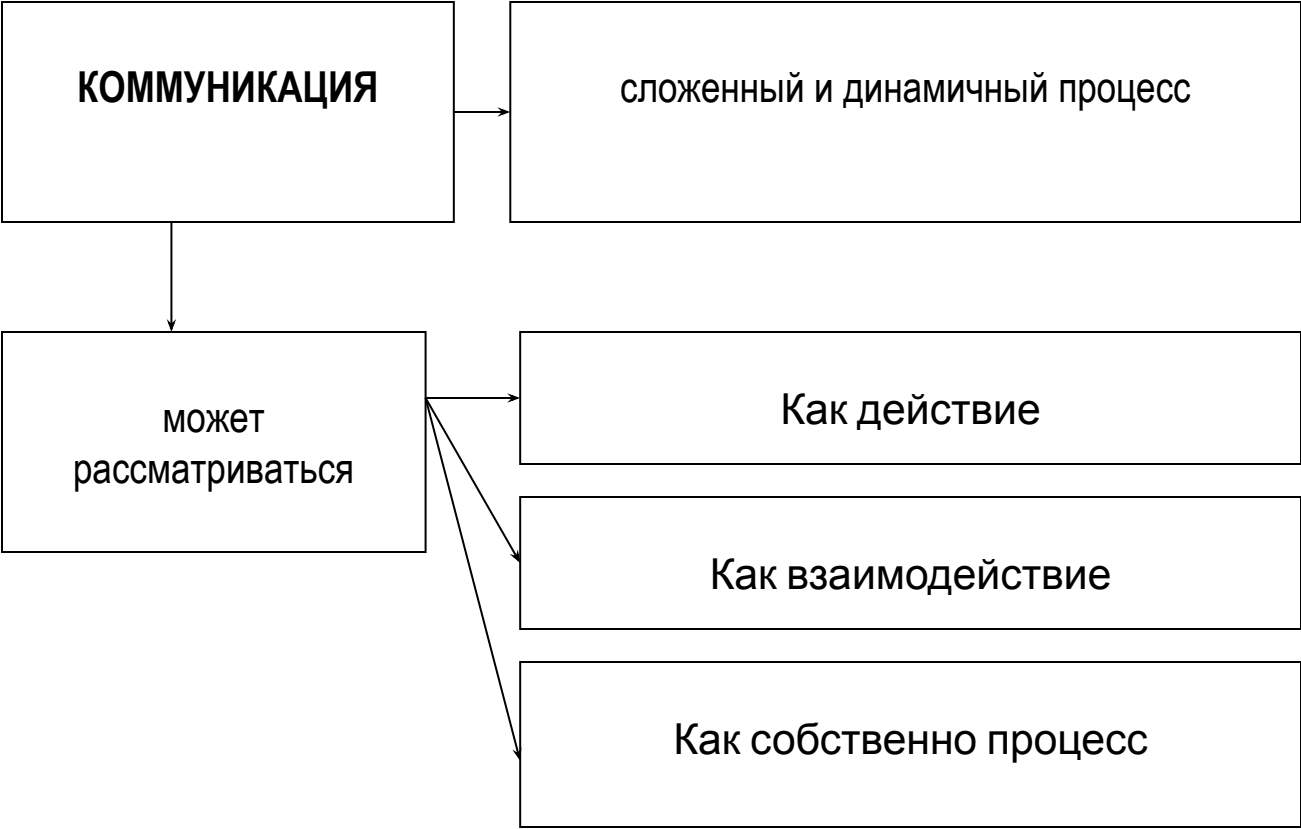
коммуникация связана с достижением организацией своих целей или межорганизационной деятельностью

личностная

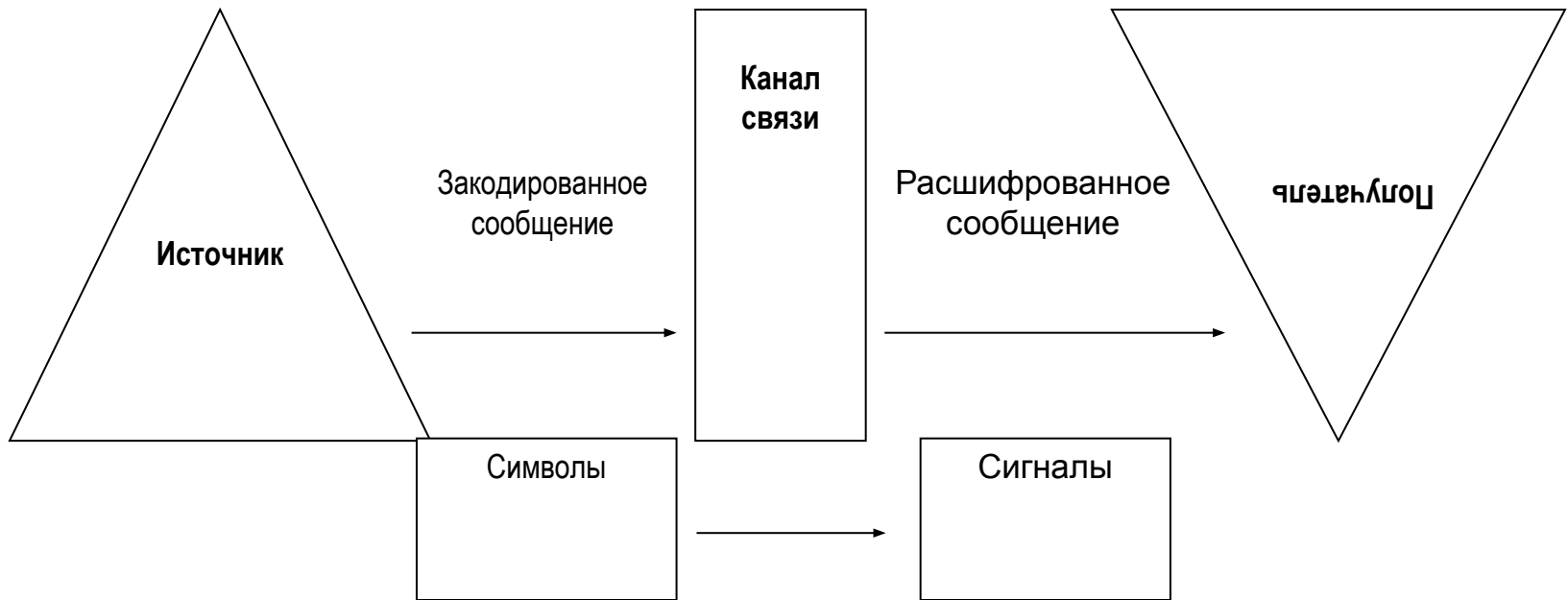
определяется как случайный обмен информацией между людьми при встрече

Этапы коммуникационного процесса

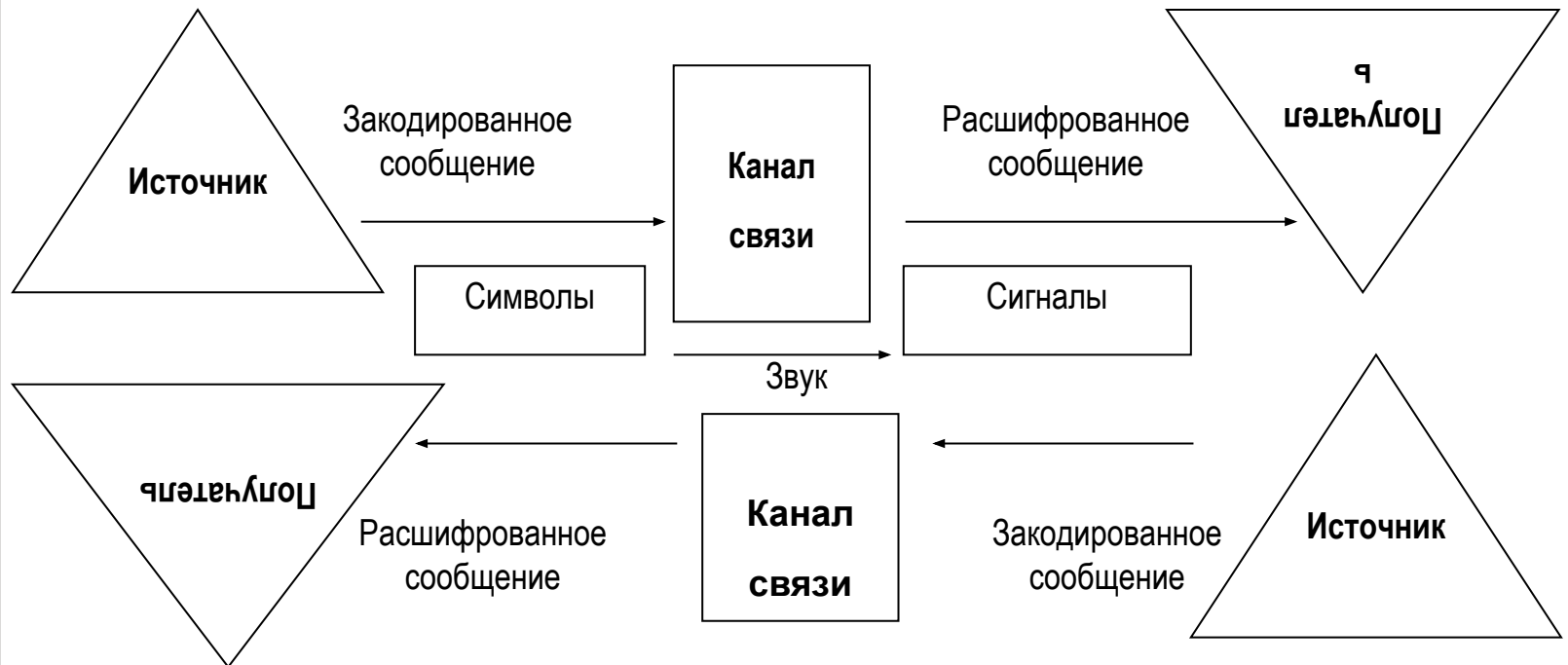
- 1) возникновение информации (зарождение идеи);
- 2) кодирование и выбор средства передачи (передача речи и письменных материалов, электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронная почта, видеоконференции);
- 3) передача сообщений по каналу;
- 4) декодирование - перевод символов отправителя в мысли получателя.



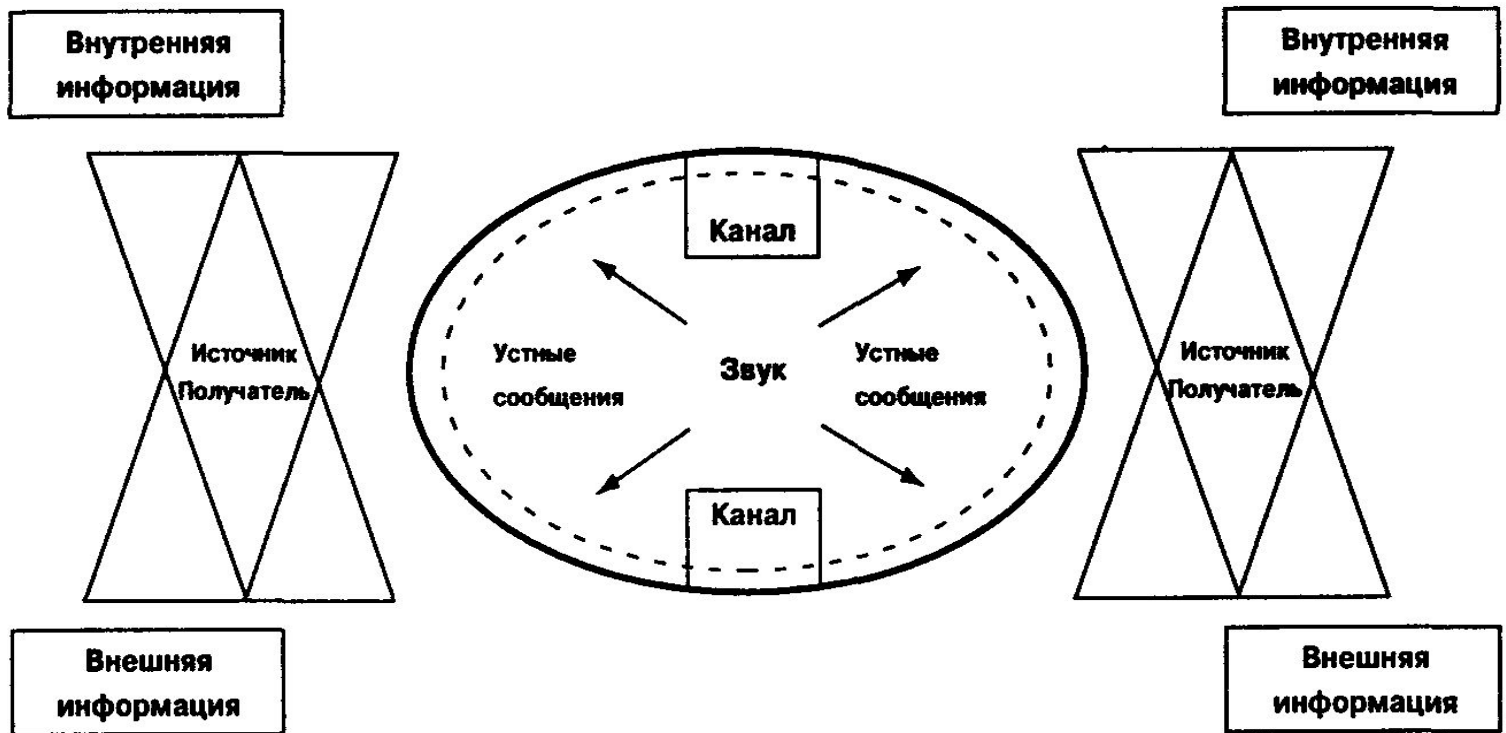
Модель коммуникации как действия

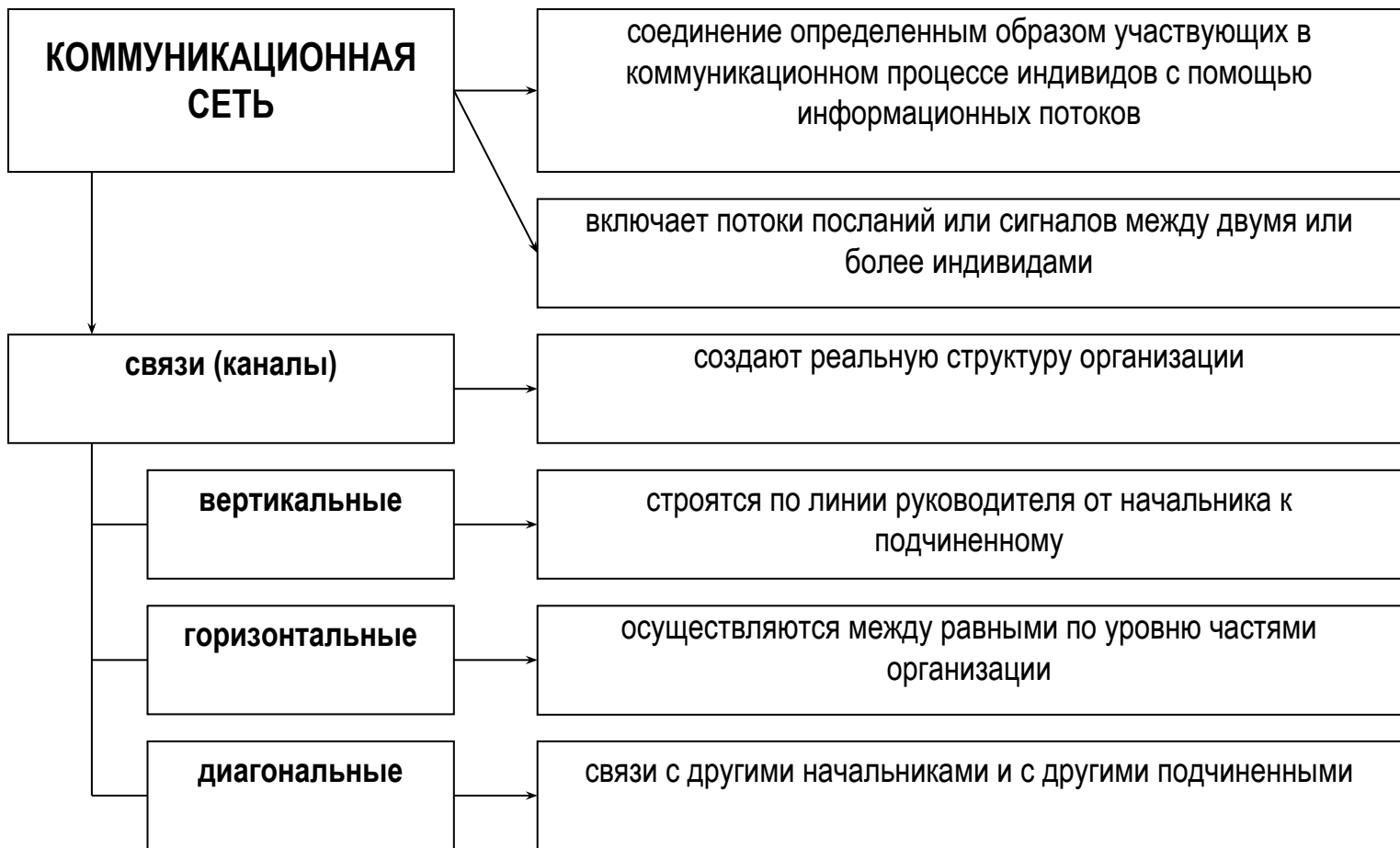


Модель коммуникации как взаимодействия

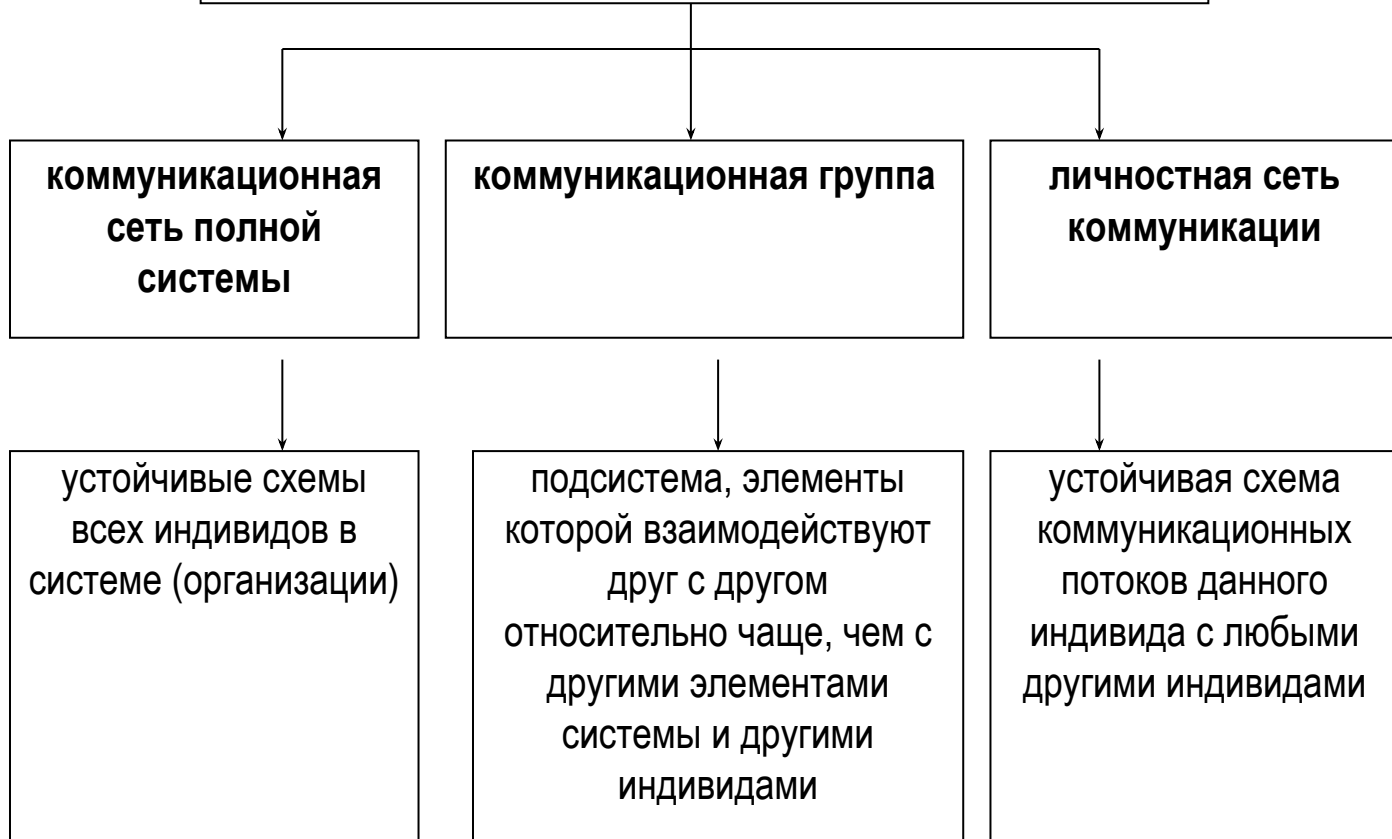


Развернутая модель коммуникации

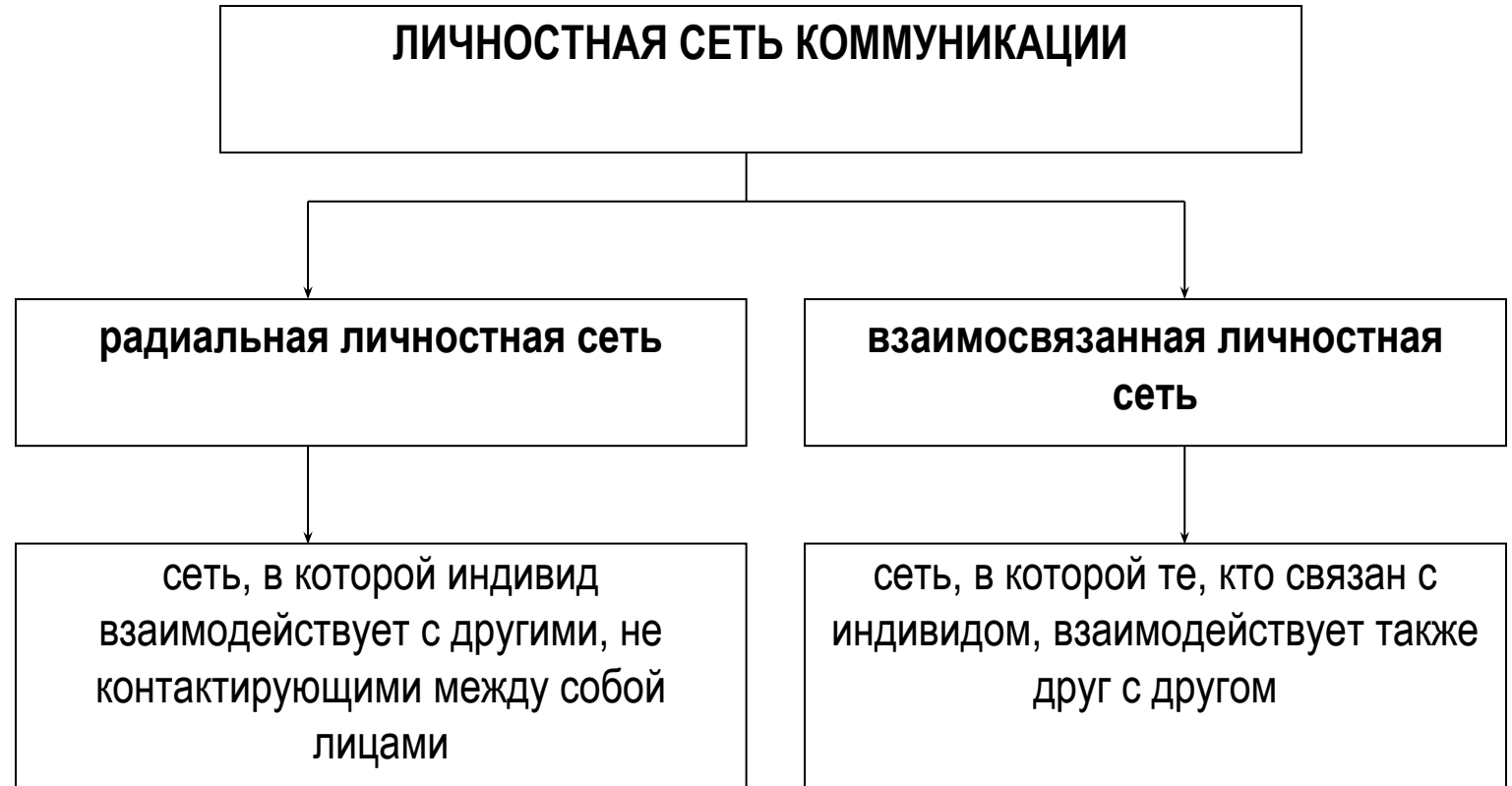


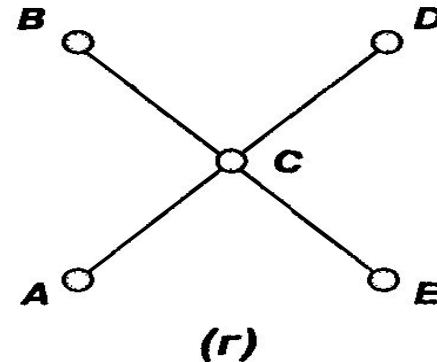
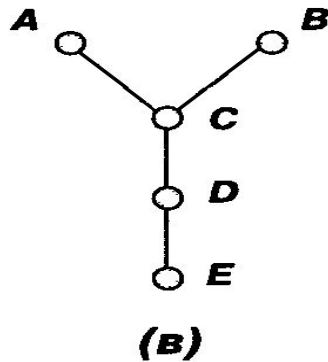
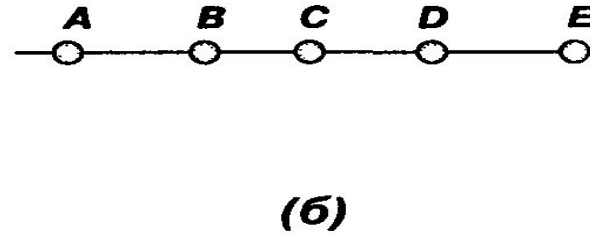
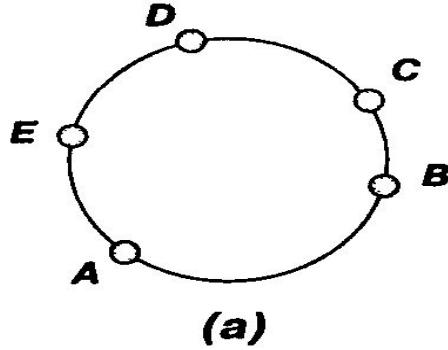


КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ



ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ КОММУНИКАЦИИ





Типы коммуникационных сетей:
а – круг; б – цепь; в – «Y»; г – колесо

Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций в виде «круга»* является активной, без лидера, неорганизованной, неустойчивой. Члены группы могут коммуницировать только с теми, кто расположен рядом с ними.
- *Сеть коммуникаций в виде «колеса»* представляет собой менее активную структуру, имеющую определенного лидера, хорошо и устойчиво организованную и более упорядоченную. В сетях данного типа представлена формальная централизованная иерархия власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом только через своего начальника.

Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций типа «Y»* называются централизованными и могут быть эффективны, если решаются простые проблемы.
- *Сеть коммуникаций типа «цепочка»* представляют тип властной иерархии, в которых появляются горизонтальные связи — элемент децентрализации.
- *«Всеканалные» (многоканальные) сети* представляют полностью децентрализованные группы. Обычно это требуется, когда необходимо участие всех в решении сложных проблем. Такой подход называют еще открытыми коммуникациями.

КОММУНИКАЦИОННЫЕ РОЛИ

функции, которые выполняют члены организации в процессе передачи информации

«сторожа»

контролируют входные потоки сообщений

«связные»

занимают ключевые позиции, связывая группы

«лидеры мнения»

оказывают неформально решающее влияние на поведения остальных членов организации

«космополиты»

связывают систему (организацию) с внешней средой