

Тема **10**. Коммуникации в системе управления фирмой



План лекции

- Виды коммуникаций в организации
- Элементы и этапы коммуникационного процесса
- Коммуникационные барьеры и пути их преодоления
- Коммуникационные сети
- Коммуникационные стили

Коммуникация – это процесс
обмена идеями, мнениями и
информацией, ведущий ко
взаимному пониманию

Виды коммуникаций в организации

- Коммуникации между организацией и внешней средой
- Вертикальные (межуровневые) коммуникации
 - Восходящие
 - Нисходящие
- Горизонтальные коммуникации
- Коммуникации между начальником и подчиненным
- Неформальные коммуникации

ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИЙ

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

Этапы процесса КОММУНИКАЦИЙ

- Зарождение идеи
- Кодирование и выбор канала
- Передача
- Декодирование

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Личностные барьеры – это помехи,
порождаемые человеческими
эмоциями, системами ценностей и
неумением слушать собеседника

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Физические барьеры – это помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций (неожиданный шум, расстояние, стены и т.п.)

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Семантика – наука о значении

Семантические барьеры возникают на базе ограничений символов, используемых нами в коммуникациях

Символы: слова, рисунки, действия
(невербальное общение)

Невербальные коммуникации

| | |
|----------------------------|---|
| Движение тела | Жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, позы |
| Личные физические качества | Строение тела, вес, рост, цвет волос и кожи, запах тела, мускулатура |
| Речь | Качество голоса, грамотность, частота речи, засоренность речи, смех, зевание |

Невербальные коммуникации (продолжение)

| | |
|----------------------------|---|
| Использование среды | Дистанционная близость в общении, чувства «своей» и «чужой» территории |
| Физическая среда | Дизайн помещения, мебели; чистота и опрятность, освещенность, шум |
| Время | Опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя, культура времени |

ЗОНЫ ОБЩЕНИЯ

- Интимная зона (до **50** см)
- Личная зона (**50** см-**1,2** м)
- Социальная зона (**1,2** м-**3,5** м)
- Общественная зона (более **3,5** м)

Организационные коммуникационные барьеры

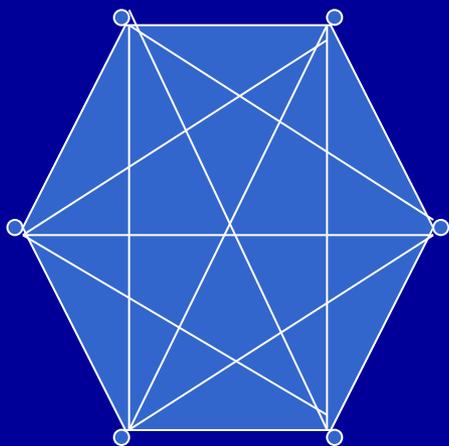
- Искажение сообщений
- Информационные перегрузки
- Неудовлетворительная структура организации

Совершенствование коммуникаций в организациях

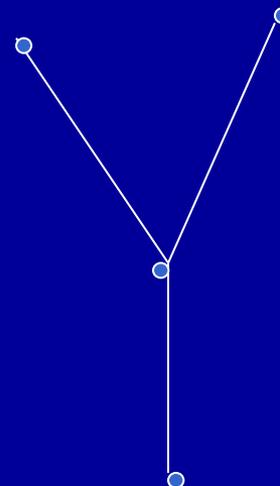
- Регулирование информационных потоков
- Управленческие действия
- Системы обратной связи
- Системы сбора предложений
- Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи
- Современные информационные технологии

Коммуникационная сеть — это
определенное соединение индивидов,
участвующих в коммуникационном
процессе, с помощью информационных
ПОТОКОВ

Образец коммуникационных сетей



Всеканальная сеть



«Колесо»

Коммуникационный стиль – это способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникативное взаимодействие с другими

Коммуникационные стили



Проверка качества коммуникаций (Пять «С» коммуникации)

- Ясность (**Clarity**)
- Полнота (**Completeness**)
- Краткость (**Conciseness**)
- Конкретность (**Concreteness**)
- Корректность (**Correctness**)

Спасибо за внимание!

