

# 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	<b>Жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, позы</b>
Личные физические качества	<b>Строение тела, вес, рост, цвет волос и кожи, запах тела, мускулатура</b>
Речь	<b>Качество голоса, грамотность, частота речи, засоренность речи, смех, зевание</b>

# Невербальные коммуникации (продолжение)

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

# 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

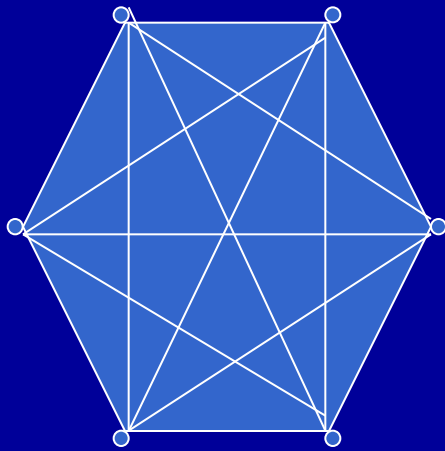
- Искажение сообщений
- Информационные перегрузки
- Неудовлетворительная структура организации

# Совершенствование коммуникаций в организациях

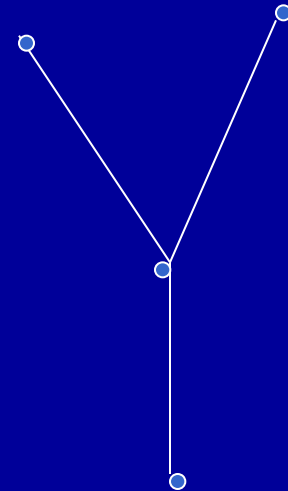
- Регулирование информационных потоков
- Управленческие действия
- Системы обратной связи
- Системы сбора предложений
- Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи
- Современные информационные технологии

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 коммуникационное взаимодействие с другими

# Коммуникационные стили



# Проверка качества коммуникаций (Пять «С» коммуникации)

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

Спасибо за внимание!

