Проблема коммуникаций на предприятиях и в организациях

коммуникации *(лат. communicatio - сообщение, передача) — информационный* ***обмен****, процесс* ***передачи*** *и* ***восприятия информации*** *как в межличностном, так и* ***в*** *массовом* ***общении****. Это общение людей, отношения между ними в процессе их совместной деятельности, обмен идеями, мыслями, чувствами, информацией по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств.*

цель коммуникаций ***на предприятии — осуществление изменений, влияние на деятельность таким образом, чтобы достичь процветания предприятия.***

Основные функции:

1. ***информационная*** ***(осуществляет процесс движения информации)***
2. ***личностная*** ***(- // - взаимодействия личностей)***

Коммуникации на предприятии это:

1. Коммуникации между организацией и ее средой
2. Внутриорганизационные коммуникации

- коммуникации между уровнями и подразделениями

1. Нисходящий уровень вертикальных коммуникаций
2. Восходящий уровень вертикальных коммуникаций

- коммуникации между подразделениями (по горизонтали)

- коммуникации между руководителем и подчиненным

Виды коммуникаций:

- **одноканальные/многоканальные** (одноканальные коммуникации часто выступают в виде явной и намеренно выделенной приоритетности проблемы в комплексе действий менеджера. Он как бы не обращает внимания на другие проблемы, все подчиняя одной из них. В этом случае и все его связи сводятся к одной, ограниченной данной проблемой)

- **формальные/неформальные** (формальные коммуникации отражают связи, необходимые для выполнения функций и полномочий, связи, определяемые характером и системой распределения функций)

- **ситуационные/постоянные**

- **мнимые/реальные** (мнимые коммуникации - связи, которые существуют по каким-то установленным организационным положениям, но не реализуются в практической деятельности, не оказывают влияния на взаимоотношения служащих)

- **контролируемые/неконтролируемые**

Принципы для организации 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 понимания между людьми в процессе их сотрудничества, направленного на достижение целей предприятия.*

- ***Принцип стратегического использования информационной организации**: наиболее эффективной коммуникация бывает тогда, когда руководители используют неформальную организацию в дополнение к коммуникации формальной организации.*

Способы улучшения коммуникационного процесса:

- ***Умение слушать.*** ***Эффективное общение невозможно без умения слушать.***

- ***Ясность идей.*** ***Прояснение идей перед их передачей означает, что Вам необходимо систематически обдумывать и анализировать вопросы, проблемы и идеи, которые Вы хотите сделать объектами передачи.***

- ***Язык жестов и интонаций.*** ***Необходимо следить за языком жестов, позой и интонацией, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Посылая гармоничные знаки, которые не содержат противоречивых сообщений, Вы добиваетесь большей ясности и понимания Ваших слов.***

- ***Эмпатия и открытость.*** ***Эмпатия — это внимание к чувствам других людей, сопереживание. Эмпатия при обмене информацией подразумевает также поддержание открытости в разговоре.***

- ***Установление обратной связи.*** ***Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить, действительно ли Ваше сообщение, принятое получателем, истолковано в том смысле, который Вы изначально ему придали.***

Используемая литература:

- http://e-college.ru/xbooks/xbook083/book/index/index.html?go=part-003*page.htm
- Э.М.Воронина «Менеджмент предприятия и организации» Учебно-практическое пособие, М.2004
- Чуева О. «Коммуникации и информация на предприятии»
- Кондратьев, Абрамов «Связи с общественностью»

Спасибо за внимание