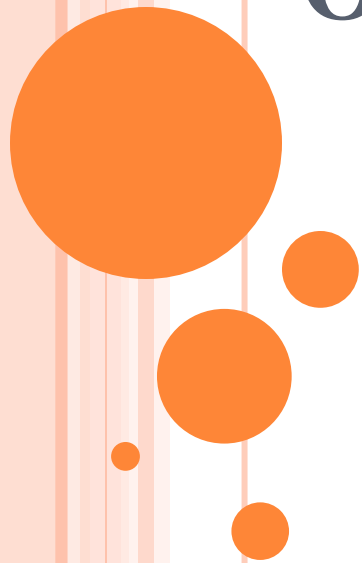


# КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ



**КОММУНИКАЦИИ** – ЭТО СЛОЖНЫЙ ПРОЦЕСС, СОСТОЯЩИЙ ИЗ  
ВЗАИМОЗАВИСИМЫХ ШАГОВ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ.

**КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ** – ЭТО СЛОЖНАЯ,  
МНОГОУРОВНЕВАЯ СИСТЕМА, ОХВАТЫВАЮЩАЯ КАК САМУ ОРГАНИЗАЦИЮ И ЕЁ  
ЭЛЕМЕНТЫ, ТАК И ЕЁ ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ.



## ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ КОММУНИКАЦИИ:

- ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ (ПРИЕМ И ПЕРЕДАЧА) МЕЖДУ СУБЪЕКТАМИ И ОБЪЕКТАМИ УПРАВЛЕНИЯ;
- СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ;
- СОЗДАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДЛЯ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ОТДЕЛЬНЫМИ СОТРУДНИКАМИ И ГРУППАМИ И КООРДИНАЦИИ ИХ ЗАДАЧ И ДЕЙСТВИЙ;
- РЕГУЛИРОВАНИЕ И РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ В РАМКАХ ОРГАНИЗАЦИИ И ЗА ЕЕ ПРЕДЕЛАМИ;
- ФОРМИРОВАНИЕ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЛЯ УСПЕШНОЙ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;
- ФОРМИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЯ К СЕБЕ, К ДРУГИМ ЛЮДЯМ, К ОБЩЕСТВУ В ЦЕЛОМ;
- ОБМЕН ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ, ИННОВАЦИОННЫМИ ПРИЕМАМИ, СРЕДСТВАМИ, ТЕХНОЛОГИЯМИ;
- ИЗМЕНЕНИЕ МОТИВАЦИИ ПОВЕДЕНИЯ;
- ОБМЕН ЭМОЦИЯМИ.



## **ФУНКЦИИ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ:**

**ИНФОРМАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ** — ПЕРЕДАЧА СВЕДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ;

**МОТИВАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ** — ПОБУЖДАЕТ СОТРУДНИКОВ К ЛУЧШЕМУ ИСПОЛНЕНИЮ ЗАДАЧ, ИСПОЛЬЗУЯ УБЕЖДЕНИЕ, ВНУШЕНИЕ, ПРОСЬБЫ, ПРИКАЗЫ И Т.Д.;

**КОНТРОЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ** — ОТСЛЕЖИВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ РАЗЛИЧНЫМИ СПОСОБАМИ НА ОСНОВЕ ИЕРАРХИИ И ФОРМАЛЬНОЙ СОПОДЧИНЕННОСТИ;

**ЭКСПРЕССИВНАЯ ФУНКЦИЯ** — СПОСОБСТВУЕТ ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ ВЫРАЖЕНИЮ ЧУВСТВ, ПЕРЕЖИВАНИЙ, ОТНОШЕНИЯ К ПРОИСХОДЯЩЕМУ И ПОЗВОЛЯЕТ УДОВЛЕТВОРЯТЬ СОЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ.



# Виды коммуникаций:

- **Внешние коммуникации** – это обмены информацией между организацией и её внешней средой.
- **Внутренние коммуникации** – информационные обмены, осуществляемые между элементами организации.

Вертикальные коммуникации - информация перемещается внутри организации с уровня на уровень.

Горизонтальные коммуникации.

Коммуникации между руководителем и подчиненным.



## В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СПОСОБА ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ КОММУНИКАЦИИ ДЕЛЯТ НА:

- устные (беседы, совещания)
- письменные (приказы, распоряжения, объяснительные, отчеты и т.д.)
- электронные (электронная почта, аудиопочта).



КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ ТАКЖЕ КЛАССИФИЦИРУЮТСЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СПОСОБА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ. ПРИ ЭТОМ ВЫДЕЛЯЮТСЯ ВЕРБАЛЬНЫЕ (РЕЧЕВЫЕ) И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ (НЕРЕЧЕВЫЕ) СПОСОБЫ.

- ▣ **Вербальные** – способы передачи и восприятия информации (идей, мыслей и пр.) посредством некоторых определенных знаков (слов). Вербальное общение может быть устным, когда используется разговорный язык (разговоры «с глазу на глаз», по телефону) и письменным (письма, записи, бланки, электронная почта и пр.). Устная и письменная коммуникации включают в себя использование слов и, соответственно, относятся к вербальному аспекту общения.
- ▣ **Невербальные** – способ передачи информации без использования слов.



# ОСНОВНЫЕ ТИПЫ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ:

- 1. движения тела (жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, позы);
- 2. личные физические качества (строение тела, вес, рост, запах тела и др.);
- 3. использование среды (способ использования и ощущения внешнего окружения, дистанционная близость в общении, чувство «своей» и «чужой» территории и др.);
- 4. физическая среда (дизайн помещения, мебели и других объектов, декорации, чистота и опрятность, освещенность, шум и др.);
- 5. время (опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя, культура времени, соотношение времени и статуса);
- 6. специфика речи (качества голоса, грамотность, частота речи, дикция, засоренность речи, смех, зевание).





# КОММУНИКАЦИОННЫЙ СТИЛЬ.

□ **Коммуникационный стиль** — это способ, с помощью которого строятся коммуникационные связи. Стиль отражает взаимодействия субъектов коммуникации. Знание стилей помогает определить оптимальную форму взаимодействия с конкретным индивидом и спрогнозировать его результат.



# ВИДЫ СТИЛЕЙ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

- «открытие себя» - высокая степень открытости индивида другим лицам без взаимной ответной реакции;
- «реализация себя» - эффективная обоюдная коммуникация субъектов взаимодействия;
- «замыкание в себе» - стремление изолироваться от коммуникации и не дать другим познать себя;
- «защита себя» - стремление познать других, оставаясь самому закрытым для коммуникации;
- «торговаться за себя» - умеренные открытость и обратная связь, обмениваемые друг на друга в процессе коммуникации.



## Источники:

- <http://images.yandex.ru/>
- <http://sbiblio.com/>
- [http://www.nnre.ru/delovaja\\_literatura/](http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/)

