

# Коммуникации в фирме по пошиву мягких игрушек «Мир чудес»

Выполнила:  
Студентка Укбд-21  
Нагорнова Мария

Ульяновск 2013

# О компании:

Фирма «Мир чудес» занимается производством мягкой игрушки с 1993 года.

За это время предприятие успело завоевать доверие потребителей не только на всей территории Ульяновска, но и за ее пределами. Возможности собственного дизайнерского отдела позволяют создавать большое разнообразие игрушек – от самых простых до оригинальных моделей. Предлагая большой выбор, мы стремимся, чтобы Вы нашли именно ту игрушку, которая станет воплощением Вашей мечты!

Наша игрушка разрабатывается и изготавливается с учетом современных дизайнерских решений и новых технологий производства.

# Проблемы:

- 1) непреднамеренные искажения, которые возникающие в силу недостатка информации, неясности ситуации или затруднений в межличностных контактах;
- 2) конфликты между сферами компетенции, основами суждений отправителя и получателя информации (структурный конфликт такого рода приводит к избирательному восприятию информации ее получателем в зависимости от собственных интересов и потребностей и игнорированию интересов отправителя);
- 3) неудовлетворительная обратная связь из-за неумения слушать.

# Решение проблемы:

Для того чтобы избежать потерь, возникающих из-за недостатков межличностного общения, можно использовать такие приемы:

- ❖ предварительная подготовка к передаче сообщения; например, разъяснение основных положений, содержание сообщения;
- ❖ снятие семантических барьеров путем исключения двусмысленности, многозначности понятий;
- ❖ постоянное внимание к невербальной символической коммуникации – тону подаче сообщения, жестам, мимике и т.д.;
- ❖ проявление эмпатии и открытости при общении и передаче сообщений;

## Для установления обратной связи, следует:

- ❖ задавать вопросы получателю информации о содержании сообщения и степени его восприятия;
- ❖ оценивать невербальную реакцию получателей сообщения, особое внимание обращать на жесты, позу и мимику, указывающие на замешательство или непонимание;
- ❖ создать атмосферу доверия, доброжелательности и готовности обсудить возникающие проблемы с учетом интересов и потребностей получателя информационных сообщений.



# Контроль и корректировка:

Системы обратной связи являются частью системы контрольно-управленческой информационной системы организации. Один из основных вариантов системы обратной связи – посещение руководителем рабочих мест в организации с целью определенных вопросов. Проведение опроса работников – ещё один важный вариант системы обратной связи.

Корректировка будет проводиться руководителем по результатам проведённых опросов и посещений работников на их рабочих местах.