

# Организационные коммуникации

Выполнили:  
Яна Гормалева  
Мария Руденко

# Цели коммуникации:

Организовывать информационный обмен между субъектом и объектом управления.

Организовать совместную работу коллективов с целью выполнения задач организации.

Сформулировать общие взгляды на внутреннюю среду организации.

Наладить процесс эмоционального и интеллектуального обмена управленческой информацией.

Установить взаимосвязь между людьми в организации.

# Коммуникационный процесс в менеджменте




## Содержание элементов коммуникационного процесса

Элемент коммуникационного процесса	Определение элемента коммуникационного процесса	Задачи элемента коммуникационного процесса
Источник	Создатель идеи (коммуникант), сообщения, информации	Выбор канала, средств связи и формы коммуникации
Сообщение	Информация, которую передает источник получателю	Выбор формы коммуникации. Кодировка информации
Канал (прямой и обратной связи)	Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю и обратно	Техническое обеспечение передачи неискаженной (качественной) информации
Получатель	Коммуникант, ради которого функционирует коммуникация	Декодирование информации. Выбор канала, средств связи и формы ответной информации

# Этапы обмена информации

*1) зарождение идеи,  
сообщения; кодирование и  
выбор канала*



*2) передача*



*3) декодирование*

# Формы коммуникаций

```
graph TD; A[Формы коммуникаций] --> B[Межличностные]; A --> C[Организационные];
```

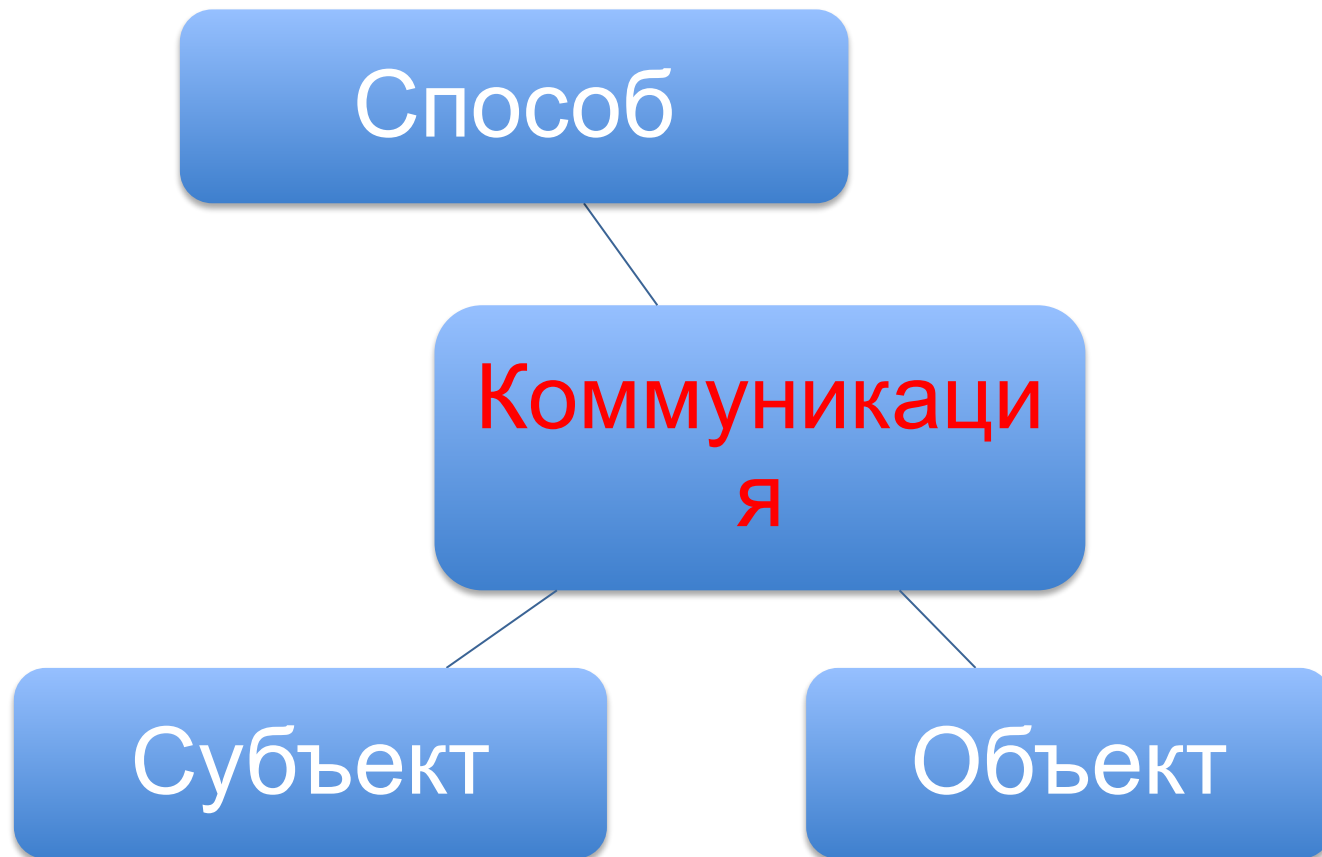
Межличностные

Организационные

# **Классификация коммуникаций осуществляется в зависимости от:**

- средств коммуникации;
- целей и задач, решаемых в процессе коммуникаций.
- субъектов коммуникации (внешних и внутренних)

Руководитель от 50 до 90% всего времени тратит на коммуникации



## Типы коммуникаций

Виды коммуникаций	Форма коммуникаций	Средства коммуникаций
<p><b>Вертикальная</b> — это обмен информацией между руководителем и подчиненными;</p> <p><b>Горизонтальная</b> — представляет собой процесс передачи информации между сотрудниками одного уровня;</p> <p><b>Вербальная</b> — процесс общения с целью передачи информации при помощи слов;</p> <p><b>Невербальная</b> — общение с помощью мимики, жестов, взглядов;</p> <p>Формальная</p> <p>Неформальная</p> <p>Межличностная</p> <p>Эмфатическая</p> <p>Интеллектуальная</p>	<p>Письменная</p> <p>Устная</p> <p>Видео</p> <p>Электронная</p> <p>Эмоциональная</p>	<p>Документы</p> <p>Речь</p> <p>Знаковые системы</p> <p>Электронные средства связи</p> <p>Видео- и телекоммуникации</p> <p>Элементы структуры физиологической системы человека</p>



Признаки	<u>Школа научного управления</u>	<u>Школа человеческих отношений</u>	Системная школа
1. Важность коммуникации	Относительно невелика, в основном важны вертикальные потоки сообщений от руководства к рядовым членам организации	Относительно важна, но ограничивается общением между людьми на одном организационном уровне	Очень важна. Коммуникация — это связывающий элемент всех частей организации
2. Цель коммуникации	Передавать приказы, распоряжения, информацию о заданиях. Обеспечение координации в процессе выполнения	Обеспечение горизонтального взаимодействия работников. Способствование процессу коллективного принятия решения	Контроль и координация, обеспечение информацией для принятия решений, адаптация организации к изменениям во внешней среде
3. Направление коммуникационных потоков	Вертикальное (сверху вниз) — от администрации к рядовым членам, для того чтобы заставить или убедить их следовать инструкциям руководителя	Горизонтальное — между членами неформальных рабочих групп; вертикальное — между рабочими и администрацией, для того чтобы обеспечить их участие в принятии решений	Все направления внутри систем, включая пересечение иерархических уровней с выходом во внешнюю среду организации
4. Основные проблемы коммуникаций	Нарушение коммуникаций, связанное с обходом иерархических уровней и слишком большим диапазоном контроля	Наличие слухов, передаваемых по скрытым каналам. Не всегда эффективная формальная система коммуникаций из-за наличия неформальных коммуникаций	Перегрузки, искажения; отсутствие реакции на отрицательную обратную связь

# Преимущества «Звезды»

- есть признанный лидер, который несет ответственность за работу сети. Здесь сильны связи между начальником и подчиненным;
- «звезда» устойчивее других сетей, вся официальная информация исходит из центра и идет к центру;
- позволяет быстро приступить к выполнению заданий, так как информацию и инструкции из центра можно послать одновременно всем участникам группы;
- здесь больше порядка, точности в выполнении заданий, так как центр контролирует всю сеть.

# «Круг»

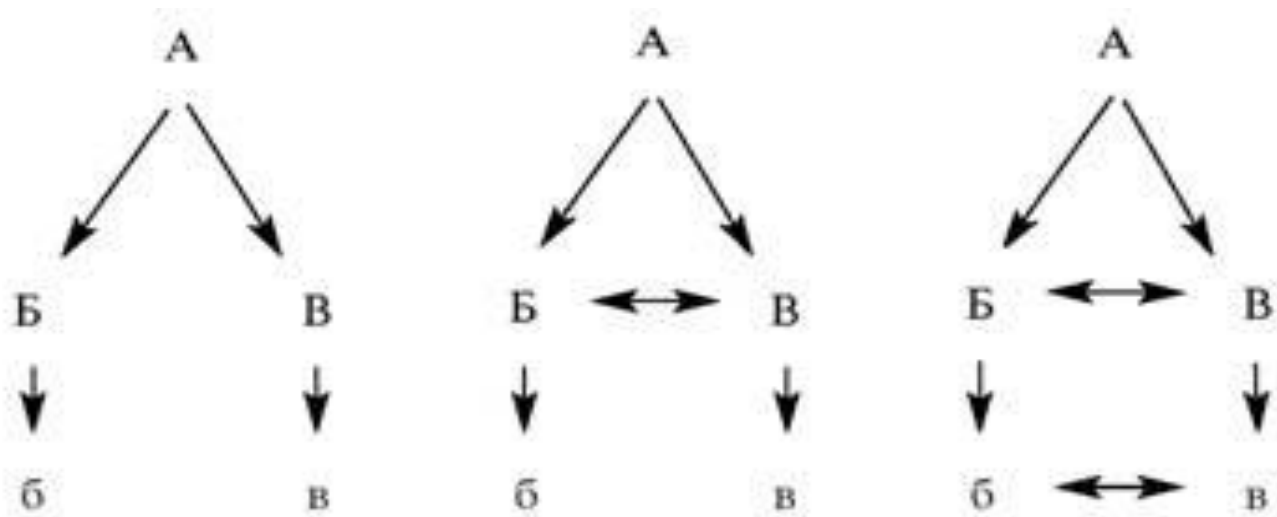
## Преимущества:

- формирует более благоприятный морально-психологический климат в группе и обеспечивает более высокую-мотивацию и активность ее участников;
- воспитывает лидеров, так как способности каждого человека на виду, и он заинтересован в том, чтобы показать себя с лучшей стороны;
- ограничивает «просеивание» информации;
- благоприятствует творческой работе;
- имеет больше контрольных точек, так как информация поступает от всех участников сети.

## Недостатки:

- может возникнуть феномен «группового мышления»;
- возможный выигрыш в гибкости может угрожать стабильности и порядку;
- возможный выигрыш от неполного просеивания информации и большего числа контрольных точек может достигаться за счет уменьшения контрольных функций каналов.

# Вторичные коммуникационные сети:



Тент

Палатка

Дом