

Установление коммуникаций

Функция установления коммуникаций представляет собой действие по установлению устойчивой информационной связи между участниками процесса управления.

Установление коммуникаций

Цели установления коммуникаций:

- Организация информационного обмена
- Установление взаимосвязей между людьми в организации
- Формулирование общих взглядов на внутреннюю среду организации
- Организация совместной работы

Установление коммуникаций

Коммуникационные барьеры - препятствия в получении информации, передаваемой по каналам коммуникации и ее понимании.

Установление коммуникаций

Макробарьеры: перегрузка или неисправность информационных сетей, усложнение информации, языковой барьер

Микробарьеры: непонимание информации вследствие неумения ее изложить, вербализировать (бестолковость отправителя), непонимание или неправильное понимание со стороны получателя (низкая квалификация получателя), не восприятие информации вследствие многозначности ее толкования, отношение адресата к отправителю и наоборот.

Типология коммуникаций

- *Устная*
- *Письменная*: личная и визуальная
- *Вербальная*
- *Невербальная*
- *Формальные*: нисходящие, восходящие и горизонтальные
- *Неформальные*: «прогулочное управление» и «тайный телеграф»

Коммуникативный процесс



Установление коммуникаций

Средства коммуникации - способы кодирования сообщений (вербальные средства: устная или письменная речь; невербальные средства: выражение лица, голос, манеры, поза, одежда, жесты, «язык тела»)

Установление коммуникаций

Канал коммуникации – специальный маршрут или технология используемая для передачи информации (личный контакт, телефон, почта, телеграф, электронная почта, интернет, СМС, радио, телевидение, газета, и т.п.).

Установление коммуникаций

Требования к информации:

- Полнота
- Достоверность
- Своевременность