

Коммуникации



в системе управления

Понятие коммуникации

- **Коммуникации** – процесс передачи информации от источника к получателю с целью изменить его знания, установки или явное поведение.
- **коммуникации в организации** – это сложная, многоуровневая система, охватывающая как саму организацию и ее элементы, так и ее внешние окружения.
- Эффективность коммуникаций важна для успеха в управлении, поскольку решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках разных событий.

- На эффективность коммуникации влияют такие факторы как коммуникативные факторы, установки и опыт, умственные способности субъектов общения, формирующие специфику их восприятия сообщения и эмоциональную подоплеку .

Уровни коммуникации

- **макроуровень** – массовые контакты незнакомых людей в достаточно больших группах.
- **Мезоуровень** – общение между подразделениями
- **Микроуровень** – это общение межличностное, подразумевающую известную психологическую близость партнеров.

Функции коммуникации

- **Контактная** функция заключается в установлении контакта между участниками общения
- **Инструментальная** – характеризует коммуникацию как социальный механизм управления и передачи информации
- **Интегрированная** – как средство объединения людей
- Функция **самовыражения/понимания** определяет коммуникацию как форму взаимопонимания психологического контекста
- **Трансляционная** функция служит для передачи конкретных способов деятельности

Функции коммуникации

- **Функция оказания влияния** заключается в изменении состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера
- **Информационная** функция предполагает обмен сообщениями, мнениями, замыслами
- **Эмотивная** функция
- **Статусоопределяющая** функция предполагает выполнение ожидаемой от человека роли.

Процесс коммуникаций

Процесс коммуникаций – сложное понятие, включающее в себя способы и методы обмена информацией между людьми с целью обеспечения и усвоения информации, являющегося предметом сообщения.

Осуществляется при наличии: отправитель, сообщение, канал связи, получатель.

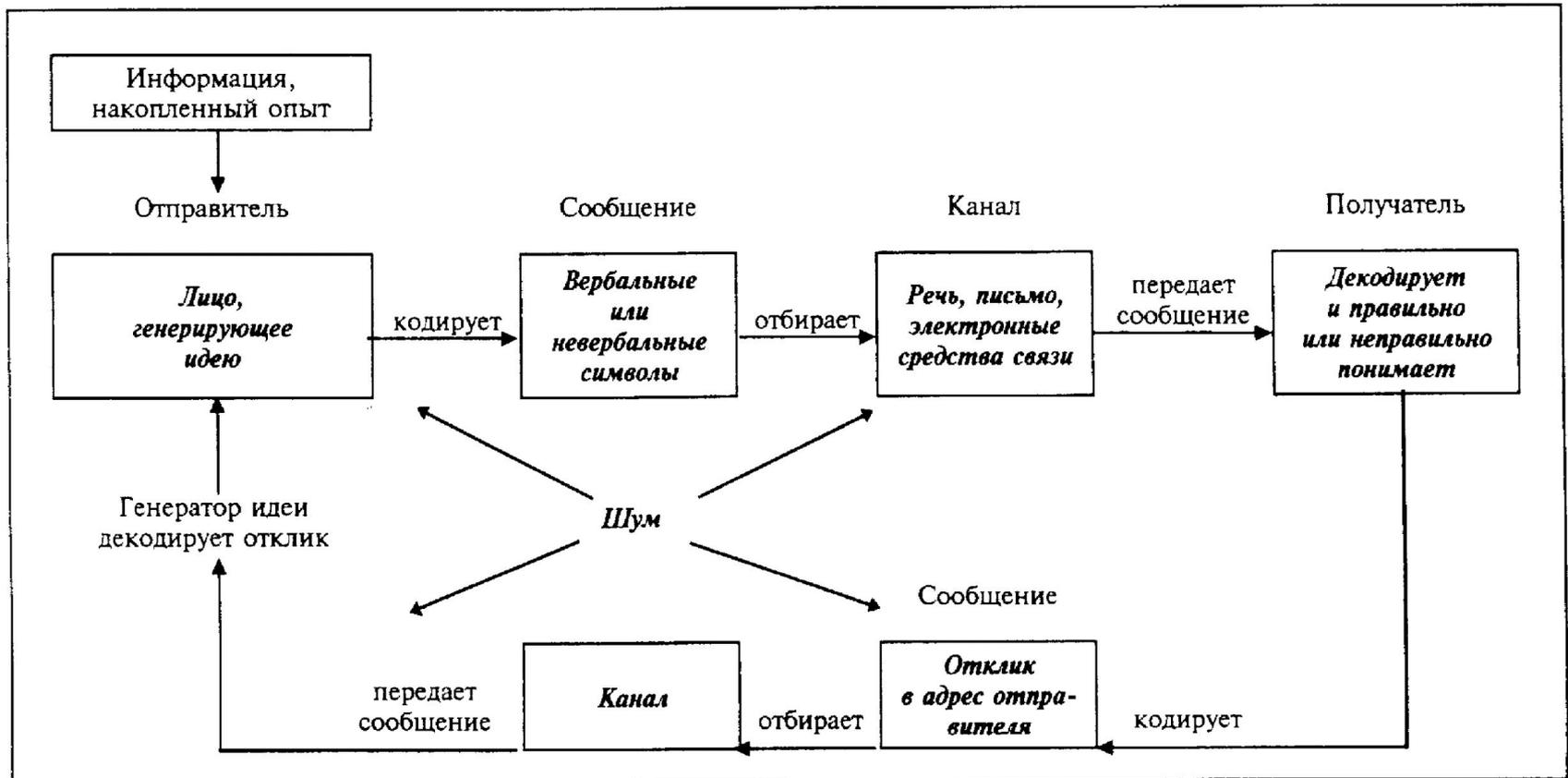
Процесс коммуникаций

- **Отправитель** – лицо, стремящееся донести определенные идеи с помощью передаваемой им информацией
- **Сообщение** – информация, имеющая определенную форму и закодированная с помощью соответствующих символов
- **Канал связи** – средство передачи информации
- **Получатель** – лицо, которому отправитель адресует передаваемое сообщение.

Процесс коммуникаций

- **Шум** – это все, что искажает смысл передаваемого сообщения.
- Определенные шумы имеются всегда, поэтому на каждом этапе процесса коммуникаций может происходить некоторое искажение смысла. Обычно эти искажения не существенны, но если уровень шума высок, это приводит к существенной потере смысла и может даже полностью блокировать информационный обмен.

Процесс коммуникаций



Процесс коммуникаций

- Основные этапы
 - Формулировка идеи отбор информации
 - Кодирование информации и формирования сообщения
 - Выбор канала связи и передача сообщения
 - Декодирование сообщения и восприятие информации
 - Интерпретация сообщения и формирование ответа
 - Передача ответа отправителю

Типы данных

- Факты, конкретные и объективные данные
- Идеи, абстрактные и требующие доказательства их объективности
- Мнения, конкретные или абстрактные, с претензией на объективность или субъективность
- Кредо, принципы
- Эмоции, чувства
- Мотивация, передаваемая энергия, воздействующая на получателя

Выделяют два основных вида коммуникаций: вербальные и невербальные.

- К числу вербальных средств относятся как устная, так и письменная разновидности языка.

Естественно, в коммуникации, осуществляемой вербальными средствами, передается громаднейший объем информации. Иначе говоря, больше всего люди общаются на своем естественном языке. Немудрено - для того он и предназначен.

Невербальные коммуникации

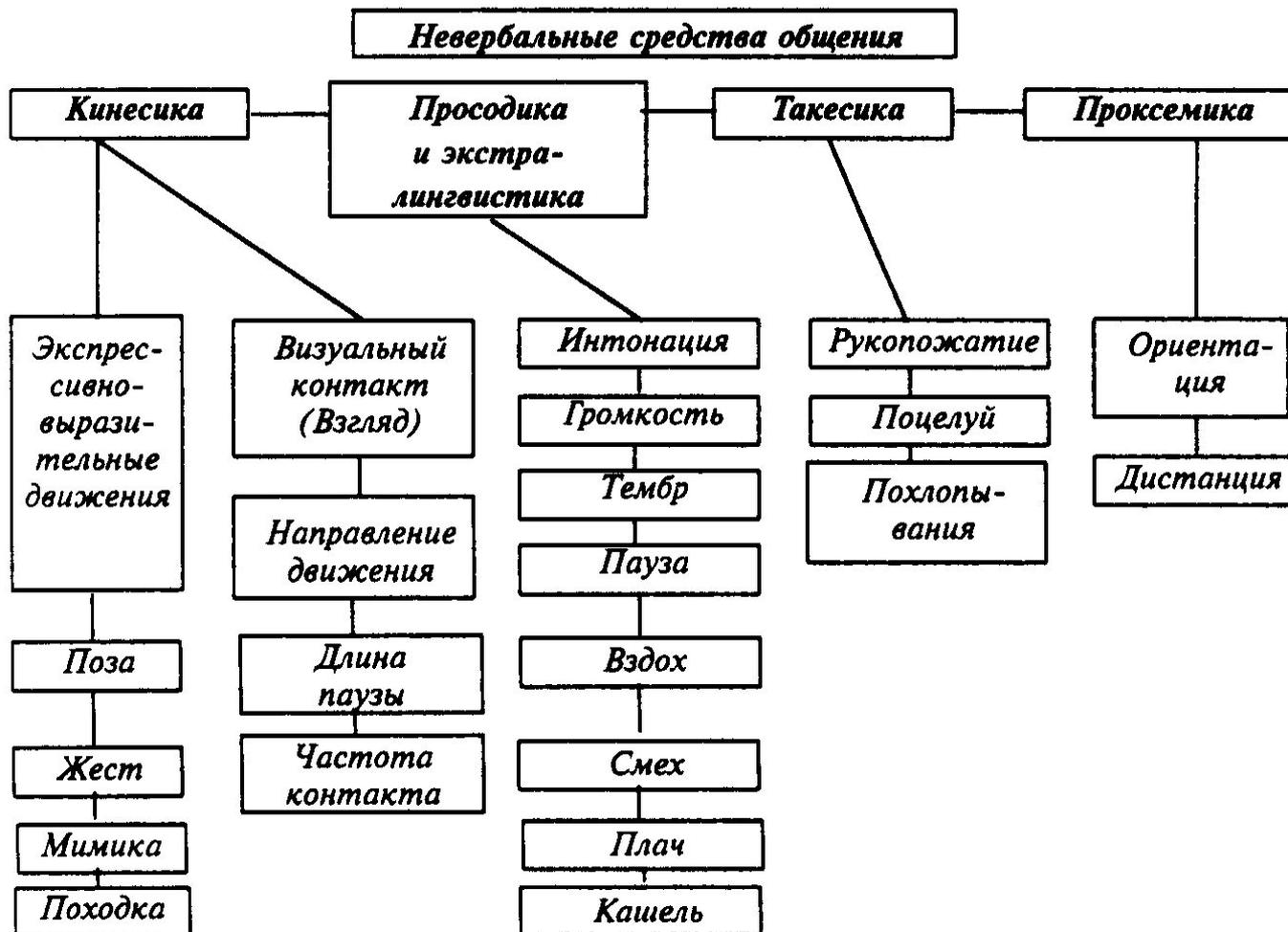
- Информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования, образует невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации.
- Эффект большинства посланий создается невербальной информацией: 37% — тональностью голоса и 55% — выражением лица. Особенно это проявляется в тех случаях, когда словесная часть послания отправителя противоречива. В такой ситуации получатель больше полагается на невербальную часть, чтобы понять значение послания.

Невербальные коммуникации

- Основные типы невербальной коммуникации

Основные типы невербальной коммуникации	Примеры
Движения тела	Жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, позы
Личные физические качества	Строение тела, вес, рост, цвет волос и кожи, запах тела, мускулатура
Речь	Качества голоса, грамотность, частота речи, засоренность речи, смех, зевание и т. п.
Использование среды	Способ использования и ощущения внешнего окружения, манеры помещения себя в среде, дистанционная близость в общении, чувство «своей» и «чужой» территории
Физическая среда	Дизайн помещения, мебели и других объектов, декорации, чистота и опрятность, освещенность, шум
Время	Опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя, культура времени, соотношение времени и статуса

Невербальные коммуникации



Организационные виды коммуникаций

- **Внешние коммуникации** – это обмены информацией между организацией и ее внешней средой (потребители, конкуренты, органы гос.регулирования, общественное мнение и тд). Средства обмена информации – реклама, выставки-продажи и тп.
- **Внутренние коммуникации** – информационные обмены, осуществляемые между элементами организации.
- **Вертикальные** – информация передается с высших уровней руководства на низшие, или наоборот.

Организационные виды коммуникаций

- **Горизонтальные** – информация передается между равноправными элементами организации.
- Коммуникации между **руководителем** и **подчиненным**
- **Неформальные** – основаны на личных, служебных, регламентированных отношениях .

Характеристики коммуникационных сетей

- **Коммуникационная сеть** — это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков.
- Группы коммуникационных сетей:
 - Последовательная
 - Веерная
 - Круговая.

Характеристики коммуникационных сетей

- Общее число каналов связи в сетях коммуникации можно определить, используя для последовательной и веерной сетей коммуникации формулу:

$$L(\min)=P-1,$$

где L – число каналов в сети коммуникаций, P – число работников.

- Формула для круговой сети
 $L(\max)=P(P-1)/2$

Проблемы процесса коммуникаций

- Психологические различия в восприятии
- Семантические барьеры – различия в словах-символах (разные значения для разных людей)
- Невербальные символы
- Фильтрация – сжатие сообщения/информации
- Перегрузка каналов связи (нехватка технических средств и обработки информации)
- Нерациональная организационная структура (некачественно продуманная задача)

Вывод



- Коммуникация – это обмен информацией, которая необходима людям как условие совместной работы в организации и является составной частью практически всех видов управленческой деятельности.
- Выделяются внешние и внутренние виды коммуникаций, горизонтальные и вертикальные.
- Основная цель обмена информацией – обеспечить взаимопонимание участвующих в нем людей.

тест

- общение между подразделениями – это уровень
 - а)Макроуровень
 - б)Микроуровень
 - в)Мезоуровень
- Средством передачи информации не является
 - а) руководитель, провозгласивший нормы и правила
 - б)почта
 - в) реклама
- Фильтрация
 - а)искажает смысл передаваемого сообщения
 - б)обеспечивает взаимопонимание участвующих в нем людей.
 - В)сжатие сообщения/информации

Вопросы:

- Что представляет собой коммуникации и почему они так не обходимы организациям?
- Какие элементы необходимы для осуществления обмена информации?
- Что такое информационный шум и какие причины его вызывают?
- Назовите и охарактеризуйте основные этапы процесса коммуникации.