

Коммуникации

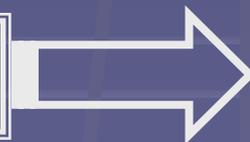
Эффективно работающие
руководители — это те, кто
эффективны в коммуникациях

План лекции

1. Коммуникации. Общая характеристика и разновидности.
2. Внутриорганизационные коммуникации.
3. Межличностные коммуникации.

Как система открытого типа организация должна обмениваться информацией как со внешней средой, так и внутри себя

Коммуникации

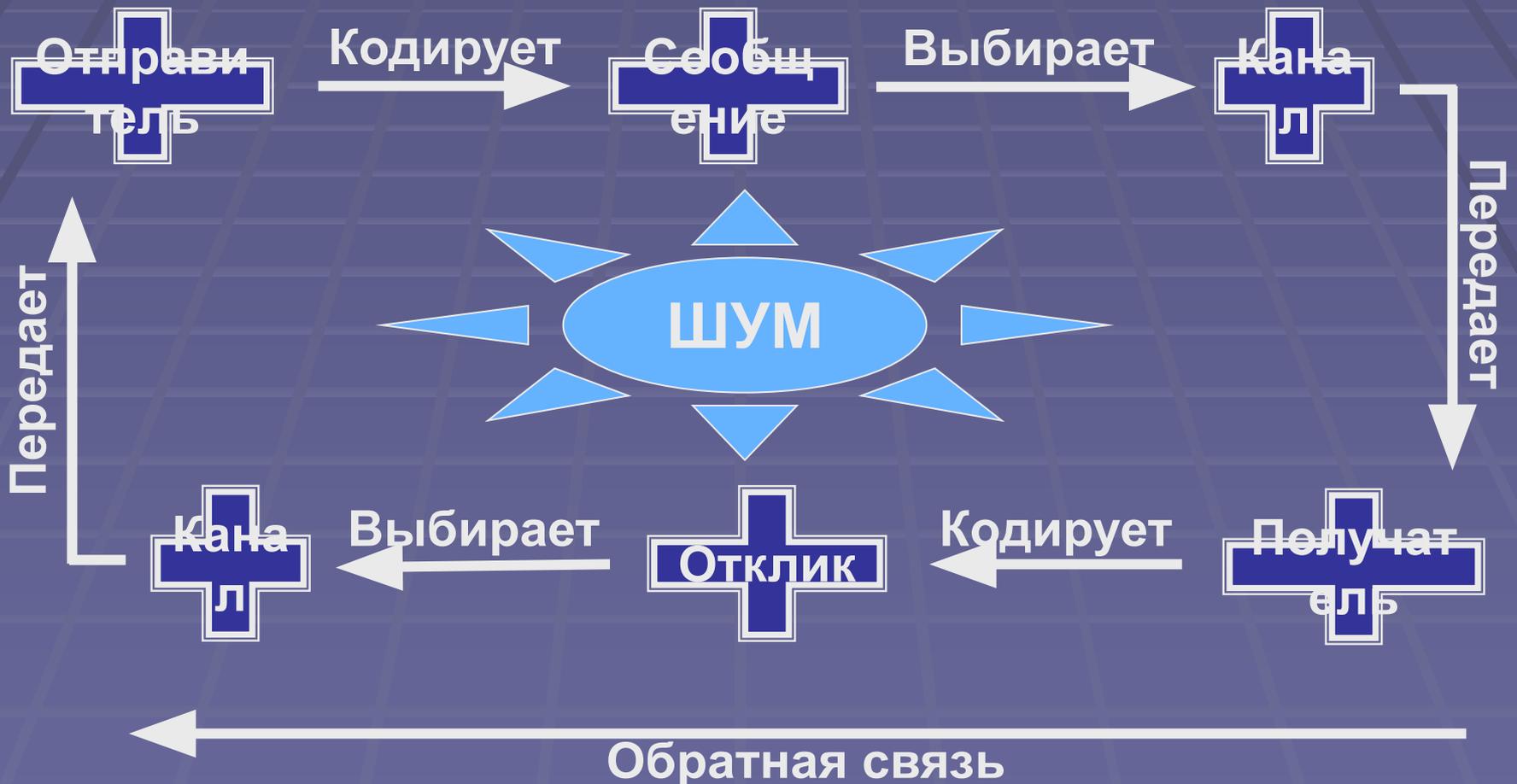


**Процесс обмена
информацией между двумя
и более объектами**

**От 50 % до 90 % своего времени
руководитель тратит на
коммуникации**

Структура коммуникационного процесса

Коммуникационный процесс представляет собой систему с обратной связью и шумом



Разновидности коммуникаций



Внутриорганизационные коммуникации

Преграды

Искажение
сообщений

Информационные
перегрузки

Неудовлетворительная
структура

Пути преодоления

Анализ и
регулирование
информационных
потоков

Организация
обратной
связи

Организация
сбора
предложений

Внедрение
информационных
технологий

Межличностные коммуникации

Преграды

Восприятие

Семантика

Плохая
обратная
связь

Невербальн
ое
общение

Неумение
слушать

Межличностные коммуникации

Способы совершенствования

1. **Проясните свои идеи перед началом их передачи**
2. **Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим барьерам**
3. **Следите за жестами, позами и интонацией**
4. **Излучайте эмпатию и открытость**
5. **Добивайтесь установления обратной связи**

Межличностные коммуникации

Как эффективно слушать

1. Перестаньте говорить
2. Помогите говорящему раскрепоститься
3. Покажите вашу готовность слушать
4. Устраните раздражающие моменты
5. Сопереживайте говорящему
6. Будьте терпеливы
7. Сдерживайте свой характер
8. Не допускайте споров и критики
9. Задавайте вопросы
10. Перестаньте говорить!