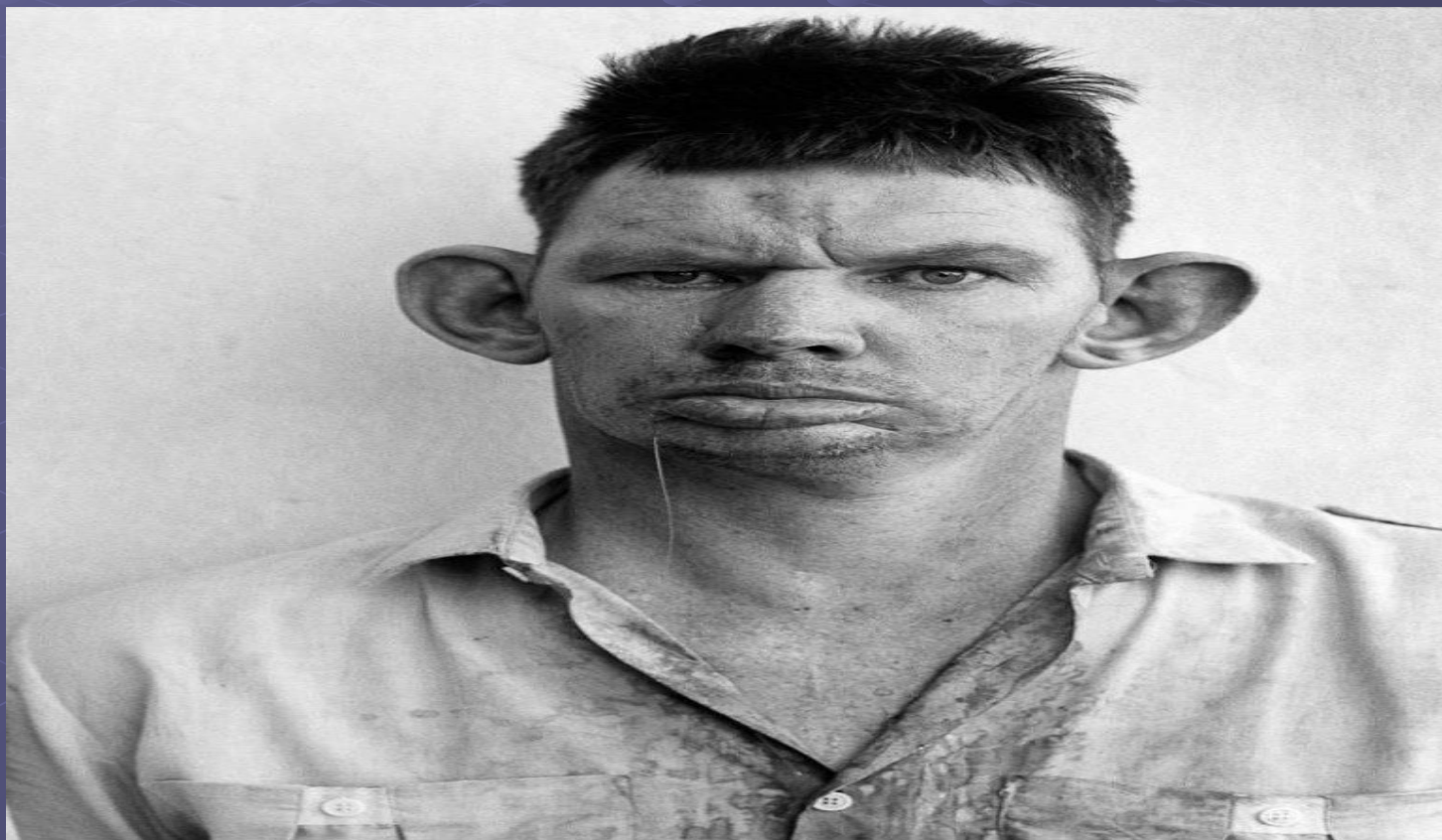
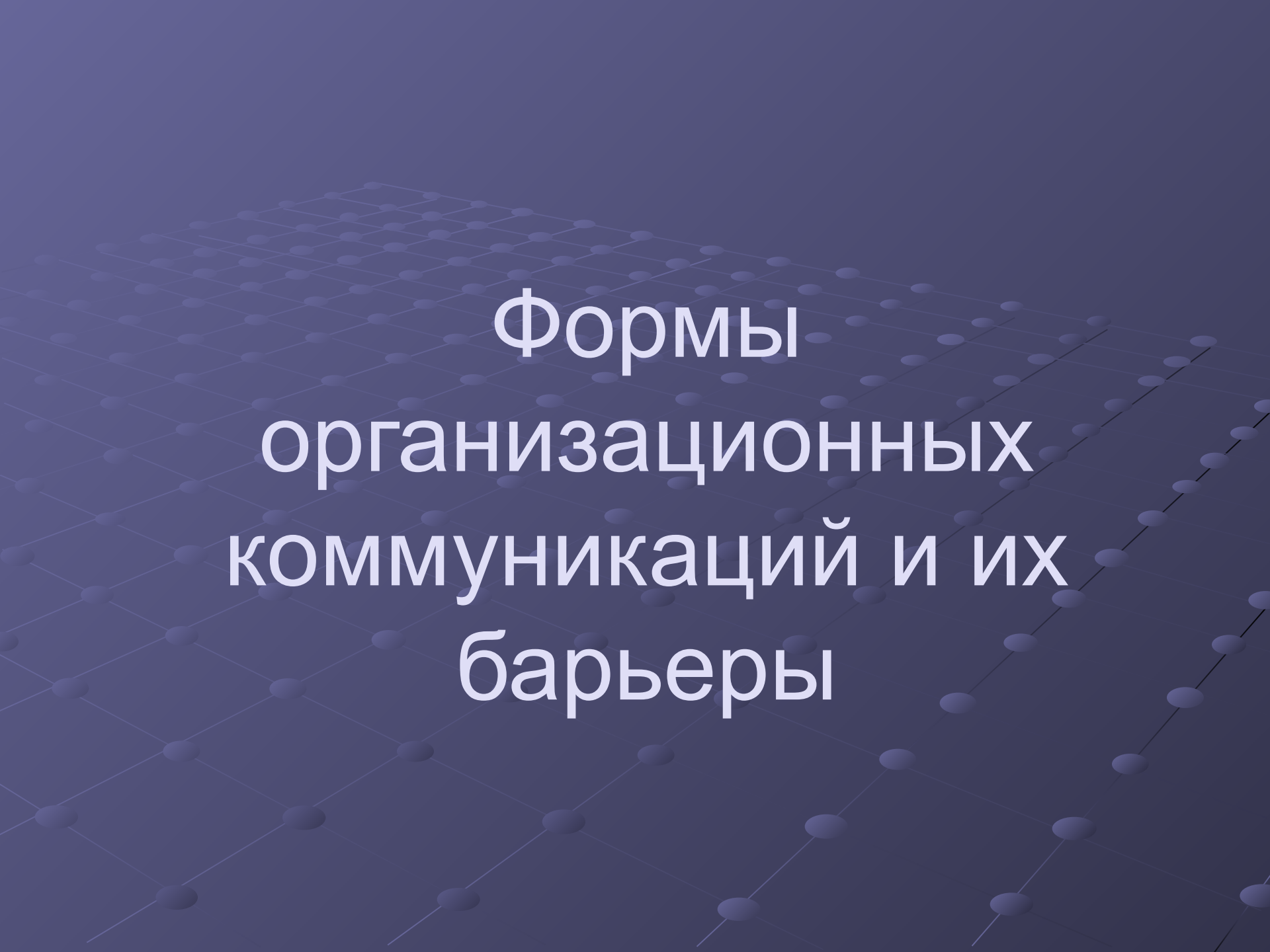


ЗДРАВСТВУЙТЕ!!!





Формы  
организационных  
коммуникаций и их  
барьеры

# Общее понятие коммуникации

- Происходит от латинского «communis» - общее
- Любой обмен информацией между людьми или группами независимо от того, приводит она к взаимопониманию или нет
- Передача не просто информации, а значения и смысла с помощью СИМВОЛОВ

# КОММУНИКАЦИИ

Внешиеорганизационные

Внутриорганизационные

Вертикальные

Горизонтальные

На различных этапах

Восходящие

Нисходящие

Между  
руководителями

Между  
группами

Между  
исполнителями

Прием на работу

Адаптация

Зрелое  
функционалирование

Контроль

Оценка

Руководитель-  
руководитель

Руководитель-  
группа

Руководитель-  
подчиненный

Неформальные

Формальные

Слухи

# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Структурный аспект

Отправитель

Получатель

Сообщение

Канал  
коммуникации

Обратная связь

«Шум»

Коррекция

Процессуальный аспект

Формулировка идеи

Кодирование и выбор  
канала передачи

Передача

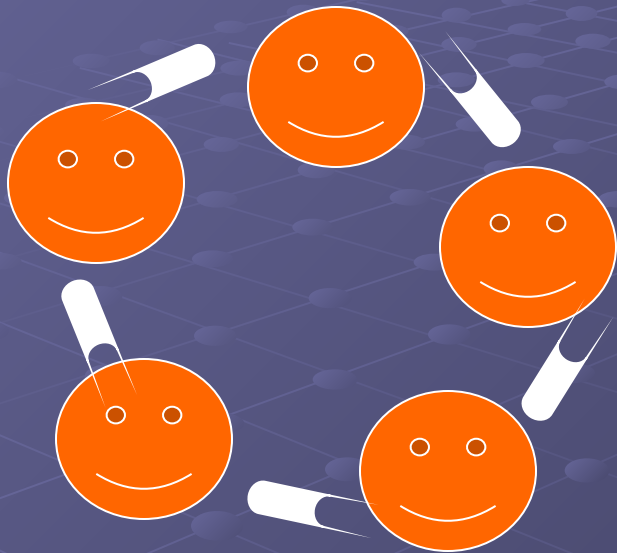
Декодирование



# Сети коммуникаций

- Сеть коммуникации – соединение определенным образом коммуникантов в процессе коммуникации с помощью информационных потоков.
- Структура сети коммуникаций влияет на точность посланий, на функционирование группы, на чувство удовлетворенности ее членов.

# Сети коммуникаций

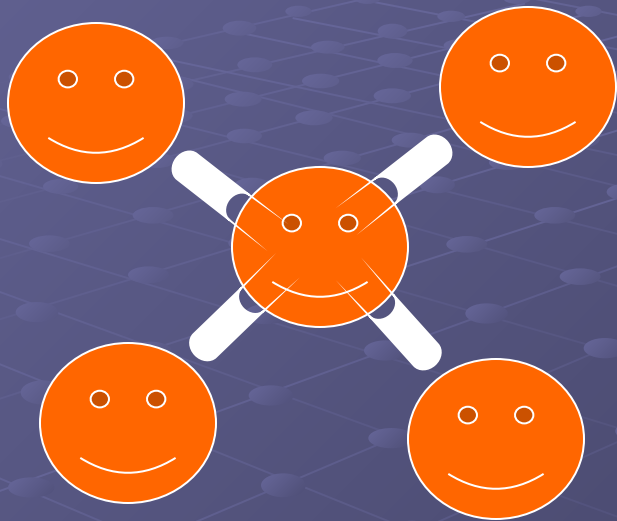


## «КРУГ»

Члены группы могут коммуницировать только с теми, кто расположен рядом с ними. Сеть активная, без лидера, неорганизованная, неустойчивая

- Скорость низкая
- Точность низкая
- Удовлетворенность высокая

# Сети коммуникаций



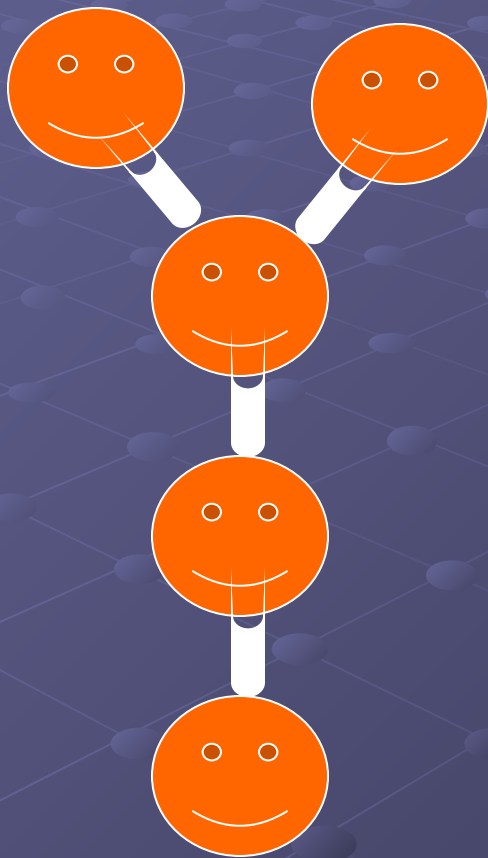
## «КОЛЕСО»

Характеризуется формальной, централизованной иерархией власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом через своего начальника.

- Скорость высокая
- Точность высокая
- Удовлетворенность низкая



# Сети коммуникаций



«Y»

Такие сети называются централизованными и могут быть эффективны, если решаются простые проблемы.

- Скорость средняя
- Точность высокая
- Удовлетворенность средняя

# Сети коммуникаций

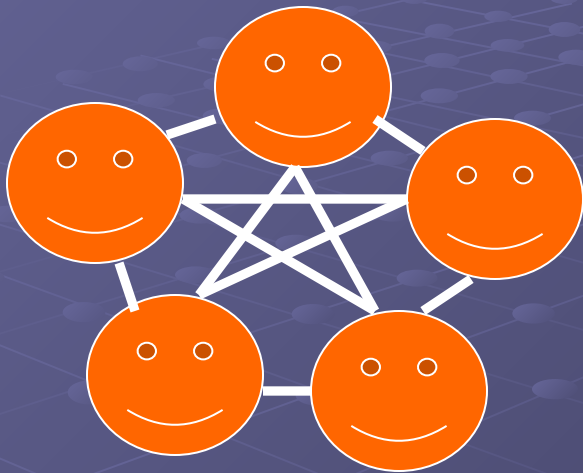


«Цепь»

Решение передается с одного конца на другой, становится известным всем исполнителям и всеми обсуждается. В данном типе иерархии появляются горизонтальные связи – элемент децентрализации.

- Скорость средняя
- Точность высокая
- Удовлетворенность средняя

# Сети коммуникаций



## «Всеканальная»

Полностью децентрализованные группы.

Используется в том случае, когда необходимо участие всех в решении сложных проблем. Это тип открытых коммуникаций.

- Скорость высокая
- Точность средняя
- Удовлетворенность высокая

# «Барьеры» коммуникаций

- Перцептивные ошибки
- Диспозиционные ошибки
- Статусные ошибки
- Семантические ошибки
- Невербальные преграды
- Неэффективная обратная связь
- Плохо сформулированное сообщение
- Потери информации в коммуникативных циклах
- Фальсификационные ошибки
- Преждевременная оценка
- Ошибки «страха»

# Перцептивно- интерпретационные ошибки

- Люди по-разному воспринимают одни и те же ситуации, выделяют в них главные, по их мнению, особенности.
- Люди обычно убеждены, что их индивидуальная точка зрения и есть правильная.

# Диспозиционные ошибки

- Могут иметь место в том случае, когда у индивидов (или индивида) имеет место стойкая отрицательная установка к восприятию друг друга.
- Информация в этом случае воспринимается ошибочно, либо отторгается.

# Статусные ошибки

- Возникают в процессе коммуникации между индивидами, имеющими различные организационные статусы.
- Чем больше статусные различия, тем выше вероятность таких ошибок.

# Семантические ошибки

- Возникают вследствие неоднозначного понимания говорящим и слушающим значения отдельных слов , выражений.



# Невербальные ошибки

- Такие ошибки обусловлены неправильной интерпретацией невербальных знаков (жестов, мимики, интонации, манеры поведения, места и др.) в процессе обмена информацией.

# Неэффективная обратная связь

- Неэффективность организационных форм, отсутствие в практике руководителя инструментов контроля и проверки правильности понимания указаний и распоряжений, приводит к неадекватной интерпретации передаваемой информации.

# Нечеткость и неоднозначность сообщения

- Наличие двусмысленности, неопределенности, бедности лексических средств, повторы могут явиться «барьерами» в процессе обмена информацией.

# Потери информации в коммуникативных циклах

- Громоздкое и сложное сообщение не может по причине перегрузки кратковременной памяти восприниматься в целом слушателем, поэтому возникают информационные потери.
- Потери возникают и при передаче информации между организационными уровнями.

# Фальсификационные ошибки

- Возникают при предоставлении подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

# Преждевременная оценка

- Возникает в том случае, если слушающий делает преждевременную эмоциональную оценку сообщению, не дождавшись его окончания.
- Такая оценка формирует неадекватную установку восприятия и ведет к неправильному пониманию всего сообщения.

# Ошибки «страха»

- Информация, передаваемая подчиненным, может им исказиться по причине страха подчиненного перед руководителем.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!!

