

Организационные процессы: коммуникация

План.

1. Сущность основных понятий.
2. Задачи организационной коммуникации.
3. Элементы организационной коммуникации.
4. Этапы коммуникационного процесса.
5. Шумы в организационной коммуникации.
6. Виды коммуникации.

Сущность основных понятий

- **Общение** — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

Структура общения:

- *коммуникация* (в узком смысле слова) — обмен информацией между общающимися людьми;
- *интеракция* — организация взаимодействия между общающимися, обмен не только знаниями, но и действиями;
- *социальная перцепция* — процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Сущность основных понятий

В основе коммуникации лежит передача, обмен, совершение определенных действий с информацией.

Информация - это:

- фундаментальное проявление динамических свойств мира, его структурно-смыслового и качественно-количественного разнообразия;
- сообщения, сведения, передаваемые людьми друг другу, являющиеся объектом хранения и преобразования и помогающие решать поставленные задачи;
- совокупность сведений о состоянии организации и окружения, которые служат основанием для принятия управленческих решений.

Сущность основных понятий

- Обмен информацией, влияющей на деятельность организации, между ее сотрудниками и окружением рассматривается как ***организационная коммуникация.***

Задачи организационной коммуникации

Задачи организационной коммуникации:

- осуществление информационного обмена, обеспечивающего достижение целей деятельности организации;
- удовлетворение социальных потребностей членов организации (в общении, принадлежности к группе и т.д.).

Элементы организационной коммуникации

- *отправитель (источник информации)* — лицо или группа лиц, составляющих определенное организационное целое, генерирующих идею и располагающих какой-либо информацией;
- *сообщение (послание)* — информация, закодированная с помощью символов с целью ее передачи отправителем получателю;
- *коммуникационный канал* — путь от отправителя информации до ее получателя (социальная и физическая среда);
- *коммуникационные средства (передатчик)* — средства, используемые для передачи информации от отправителя к получателю. Средствами коммуникации могут выступать: речь (письменная и устная), технические средства (телефон, факс, электронная связь и т.д.);
- *получатель (адресат)* — лицо или группа лиц, которым предназначена информация.

Этапы коммуникационного процесса

- **Первый этап — создание сообщения.** На этом этапе отправитель определяет цель, смысл сообщения, то, что он хочет донести до получателя.

Прежде чем отбирать информацию и формулировать сообщение, необходимо осознать, какие цели преследуете в процессе коммуникации.

При отборе содержания сообщения не перегружайте его, избегайте проблемы избыточной информации.

Этапы коммуникационного процесса:

создание сообщения

После определения идеи сообщения следует его **кодирование** -преобразование отправителем идеи сообщения для его последующей передачи путем использования различных символов (систем кодирования).

При кодировании информации следует стремиться к тому, чтобы отправитель и получатель обладали единой системой кодификации и декодификации, т.е. говорили «на одном языке».

Использование терминов, аббревиатур, которые не знакомы получателю, снижает эффективность коммуникации. При кодировании сообщения следует перевести его «на язык получателя».

Этапы коммуникационного процесса:

создание сообщения

Формы кодирования:

- *письменная* (табличная, графическая), которую целесообразно использовать для наиболее важной информации, и которая будет использована долгое время либо постепенно, через некоторый промежуток времени, а также в случае невозможности сообщить ее в устной форме;
- *устная* (вербальная, звуковая, символическая), ее следует использовать в случае срочности, экстренности коммуникации;
- *невербальная*, предполагающая использование неречевых средств общения (движений тела, системы вокализации — качество голоса, его диапазон, тональность и т.д., возможностей окружающей среды в процессе общения и т. д.).

Результатом кодирования является ***послание (сообщение)***, содержащее данные с определенным значением.

Этапы коммуникационного процесса

- **Второй этап** — *передача послания (сообщения)*.
На данном этапе необходимо определить коммуникационный канал и средства передачи информации.

Сообщение может быть передано непосредственно, когда участники коммуникации взаимодействуют на основе устной речи лицом к лицу, или опосредованно, в случае обращения к техническим средствам или другим лицам.

Сегодня в организационной коммуникации широко используются различные технические средства передачи информации: факсимильная связь, мобильная связь, Интернет.

Этапы коммуникационного процесса

- **Третий этап** — *получение (восприятие) сообщения*. После передачи сообщения отправителем оно поступает к получателю, который его декодирует.

Декодирование — это преобразование получателем сообщения, его осмысление и оценка его значимости.

Успех коммуникации будет во многом зависеть от результатов декодирования сообщения получателем. В случае, если получатель неверно трактовал полученное сообщение, эффективность такой коммуникации минимальна.

Этапы коммуникационного процесса

- **Четвертый этап**— *обратная связь* (ответная реакция получателя на сообщение).

В процессе обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными ролями. Осуществление обратной связи в организационной коммуникации позволяет реализовывать управленческое взаимодействие, значительно повышать ее результативность.

Передавая ту или иную информацию, руководителю следует отслеживать ее использование педагогами в работе, а отдавая распоряжения, необходимо контролировать их выполнение и т.д.

Шумы в организационной коммуникации

Причинами снижения эффективности организационной коммуникации являются шумы.

- **Шумы** — преграды, помехи, барьеры, различные вмешательства, которые могут возникнуть на любом этапе коммуникационного процесса и исказить смысл сообщения.

Шумы в организационной коммуникации

В зависимости от природы возникновения в организационной коммуникации выделяют следующие **шумы**:

- **психологические**, возникшие вследствие индивидуально-психологических характеристик участников коммуникации. Например, некоммуникабельность одного из партнеров, заключающаяся в скрытности, отчужденности, нежелании вступать в контакт. Или вследствие сложившихся особых психологических отношений между партнерами: неприязнь по отношению друг к другу, недоверие и т.д.;
- **социальные**, которые могут возникнуть при отсутствии понимания ситуации общения, вызванном политическими, религиозными, профессиональными различиями, которые могут обуславливать различные мировоззренческие позиции общающихся. Данные барьеры, возможно, являются следствием принадлежности партнеров к различным социальным группам;
- **семантические**, когда участники коммуникации говорят на разных языках, используют различные системы для кодирования и декодирования информации, допускают ошибки времени;
- **технические**, вызванные сбоями в работе технических средств в процессе организационной коммуникации, например, сбой в работе телефонной линии.

Виды коммуникации

Исходя из определения возможных участников коммуникации, можно обозначить следующие виды организационной коммуникации:

- ***коммуникация между организацией и окружением*** (поставщиками, потребителями, конкурентами, местным населением и т.д.);
- ***внутриорганизационная коммуникация.***

Виды коммуникации:

внутриорганизационная

Внутриорганизационная коммуникация:

- *межуровневая* (вертикальная коммуникация), предполагающая обмен информацией между выше- и нижестоящими уровнями организации (руководителем и подчиненным).

Выделяют коммуникацию по восходящей (воспитатель ДООУ сообщает заведующему о возникших трудностях в ходе взаимодействия с родителями) и по нисходящей (заведующий сообщает воспитателям о задачах работы на предстоящий период);

- *межгрупповая* (горизонтальная коммуникация), предполагающая обмен между подразделениями либо отдельными сотрудниками, находящимися на одном уровне иерархии: взаимодействие воспитателей при подготовке родительского собрания или старшего воспитателя и врача (медицинской сестры) при обсуждении проблем оздоровительной работы в ДООУ.