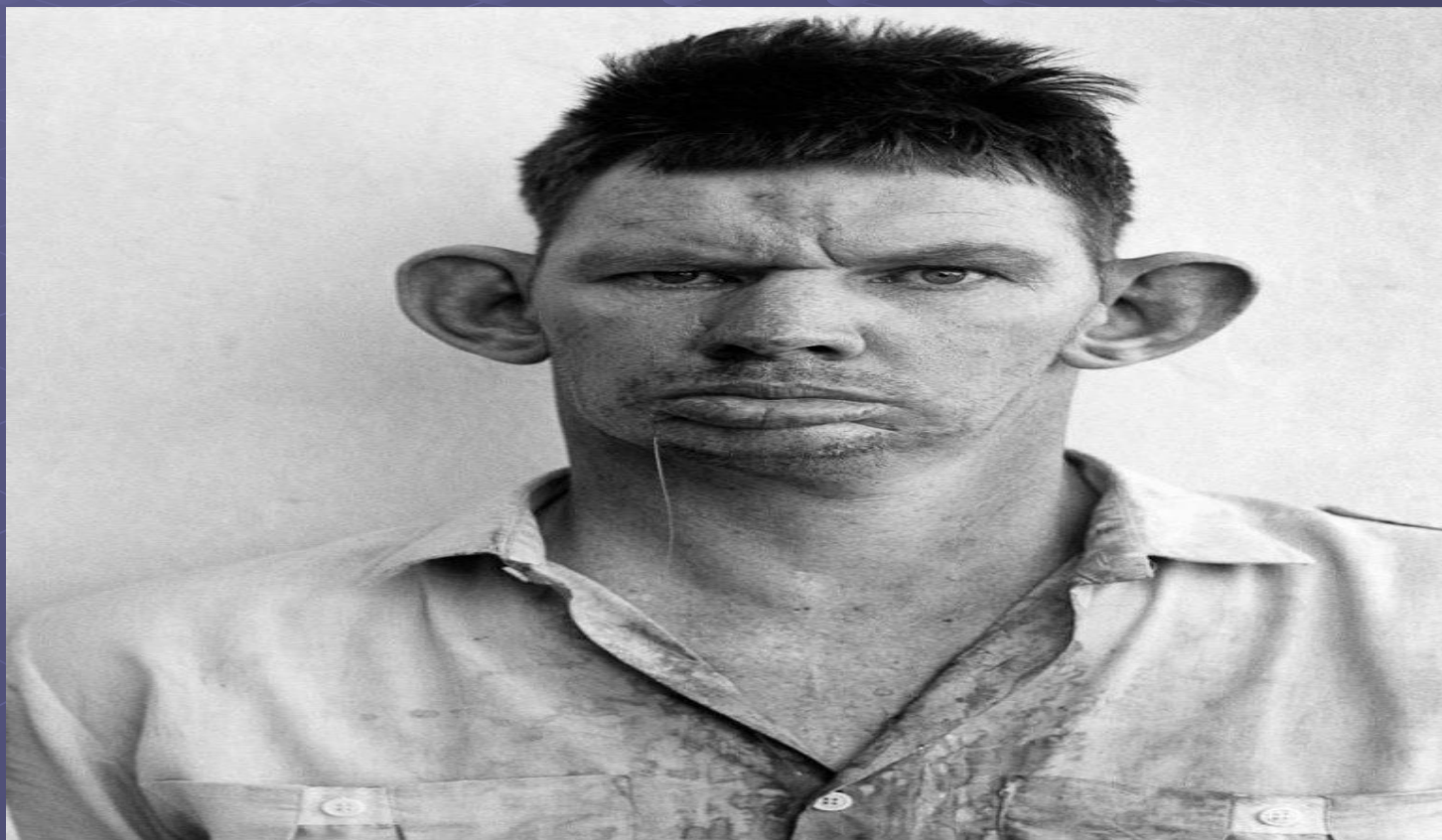
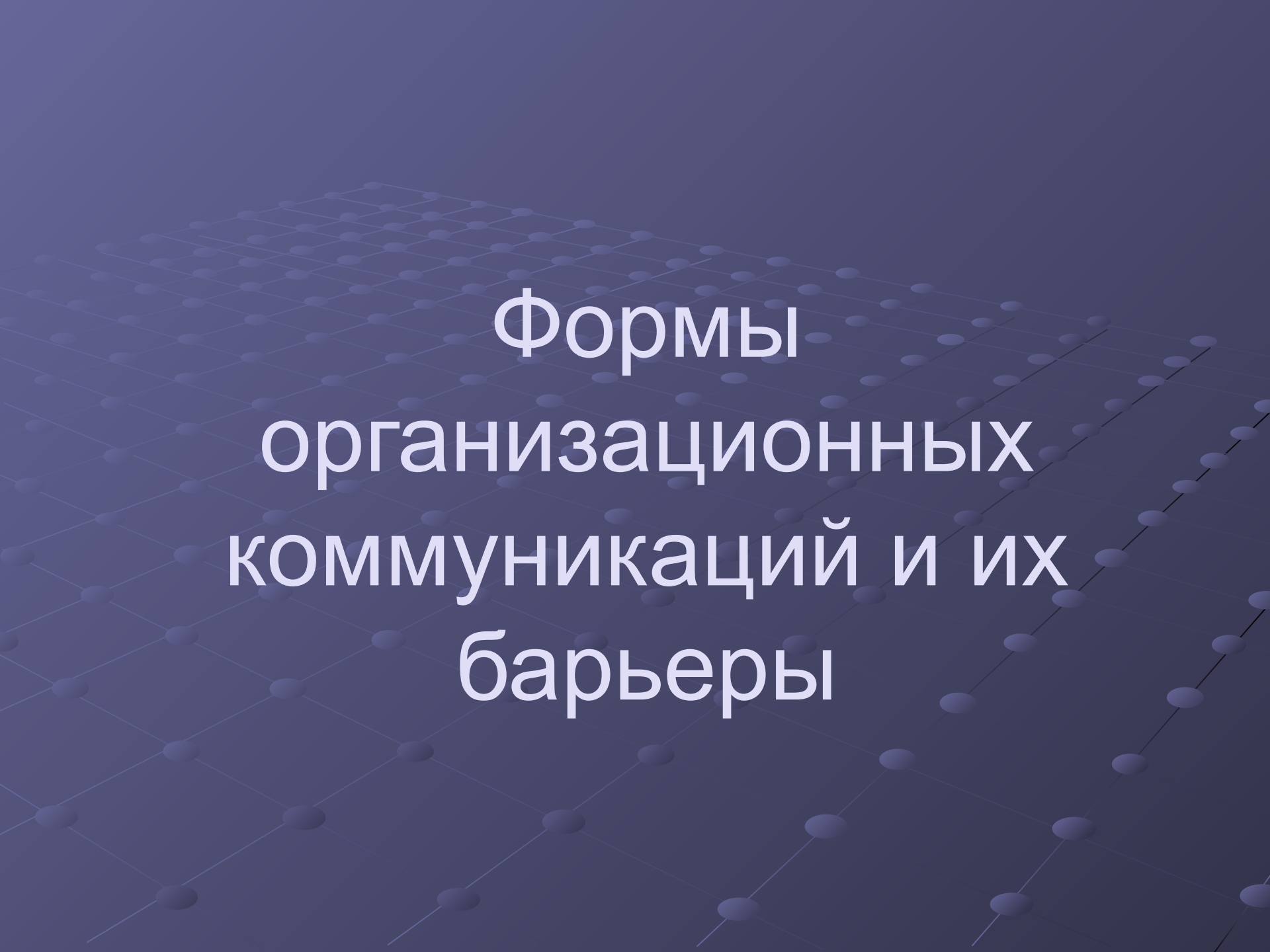


ЗДРАВСТВУЙТЕ!!!



The background is a dark blue gradient with a subtle, isometric grid pattern. The grid consists of small, light blue dots connected by thin, light blue lines, creating a sense of depth and perspective.

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

Внешеорганизационные

Внутриорганизационные

Вертикальные

Горизонтальные

На различных этапах

Восходящие

Нисходящие

Руководитель-
руководитель

Руководитель-
группа

Руководитель-
подчиненный

Между
руководителями

Между
группами

Между
исполнителями

Прием на работу

Адаптация

Зрелое
функционалирование

Контроль

Оценка

Неформальные

Формальные

Слухи

ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Структурный аспект

Отправитель

Получатель

Сообщение

Канал
коммуникации

Обратная связь

«Шум»

Коррекция

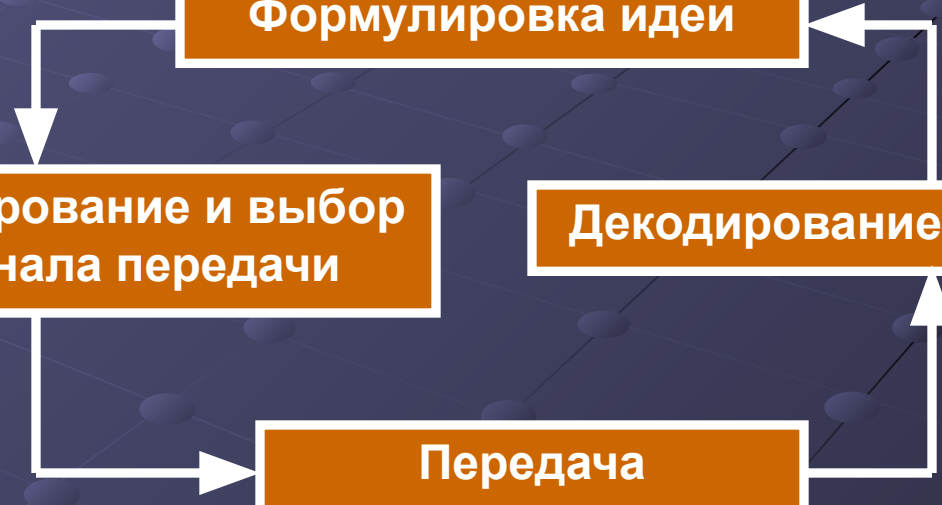
Процессуальный аспект

Формулировка идеи

Кодирование и выбор
канала передачи

Передача

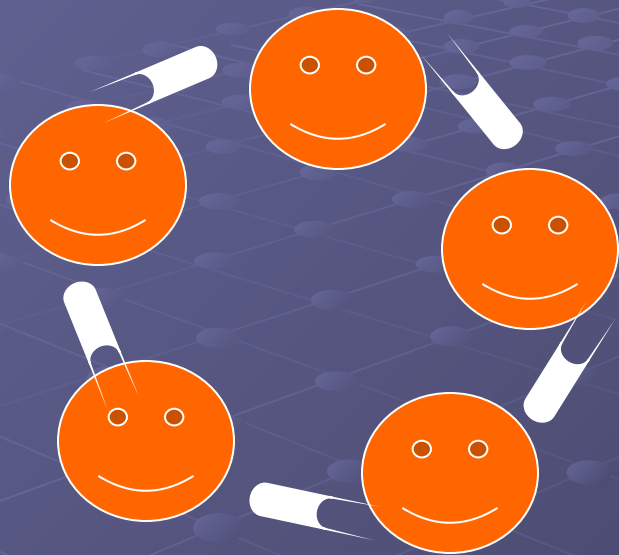
Декодирование



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



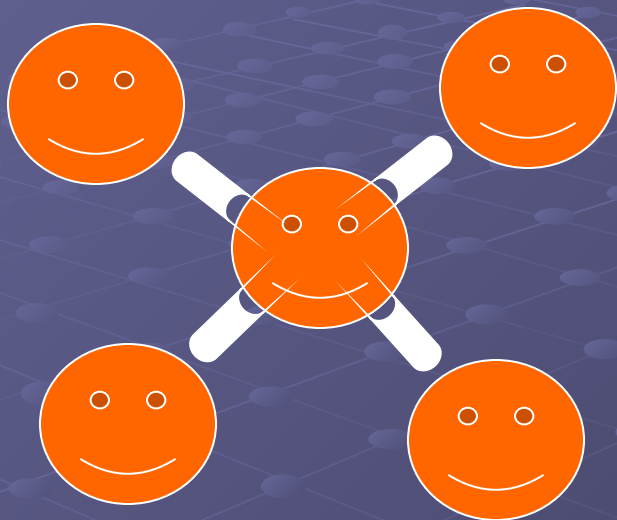
«КРУГ»

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»

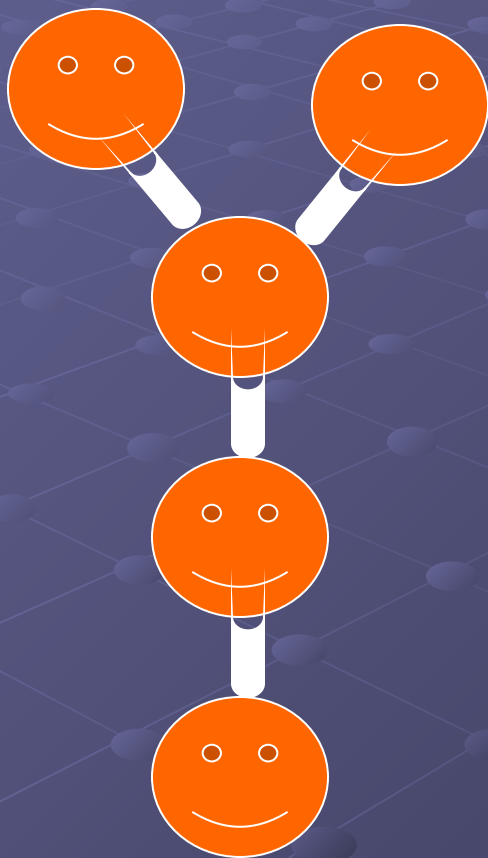


Характеризуется формальной, централизованной иерархией власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом через своего начальника.

- 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

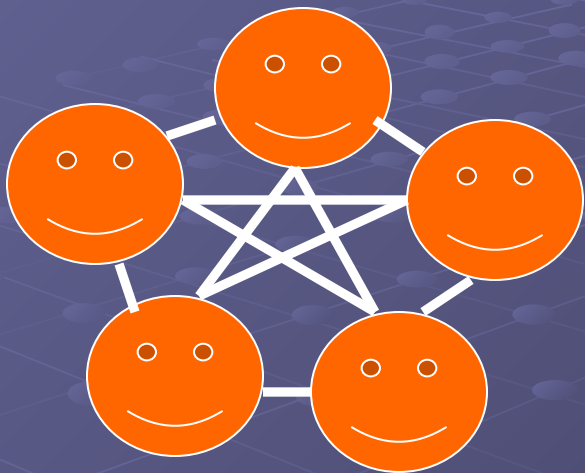


«Цепь»

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!!!!

