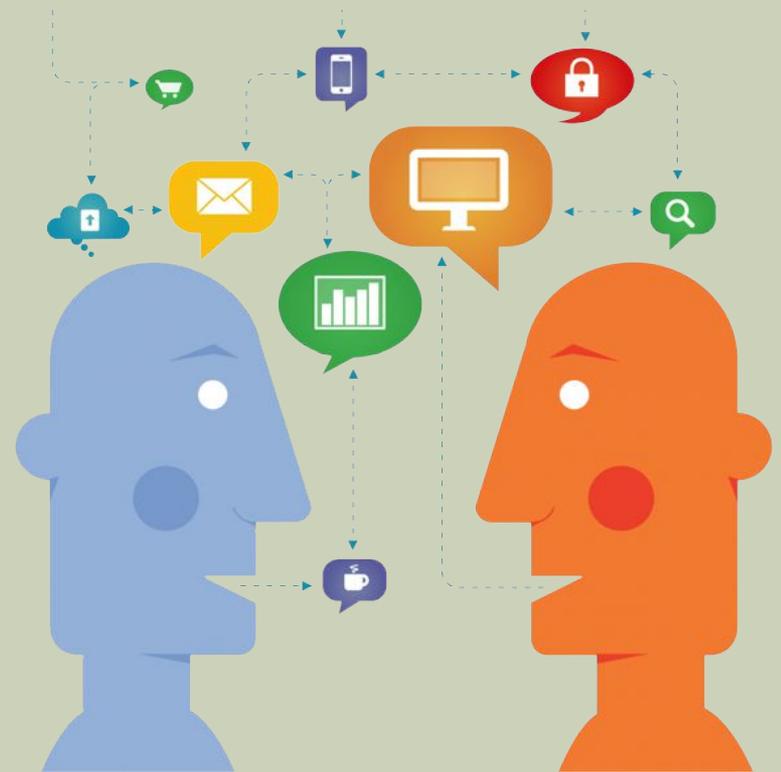


ЗНАЧЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Подготовила студентка 3
курса, 354 группы Прачева
Татьяна

ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ?

Коммуникация - это передача информации от одного объекта к другому, причем субъектами могут быть отдельные личности, группы или организации. Коммуникационный процесс может происходить между двумя и более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена. Если взаимное понимание не достигается, то коммуникация не состоялась, из чего следует, что обе стороны играют в ней активную роль.



КЛАССИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ, ПЕРЕДАВАЕМОЙ ЧЕРЕЗ КОММУНИКАЦИИ

В практическом плане – это процесс обмена идеями и информацией, ведущий к взаимному пониманию. На основе коммуникации менеджер получает информацию, необходимую для принятия решения и доводит принятое решение до работников организации. Существует множество признаков, по которым может быть проведена классификация информации.

Информация может быть классифицирована по аспектам управления. По этому признаку выделяют экономическую, организационную, социальную, техническую информацию. По характеру предоставления информацию можно подразделить на визуальную, аудио- и аудиовизуальную. По возможности продуктивного использования можно выделить информацию полезную, ложную и избыточную.



БАЗОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ В ПРОЦЕССЕ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ

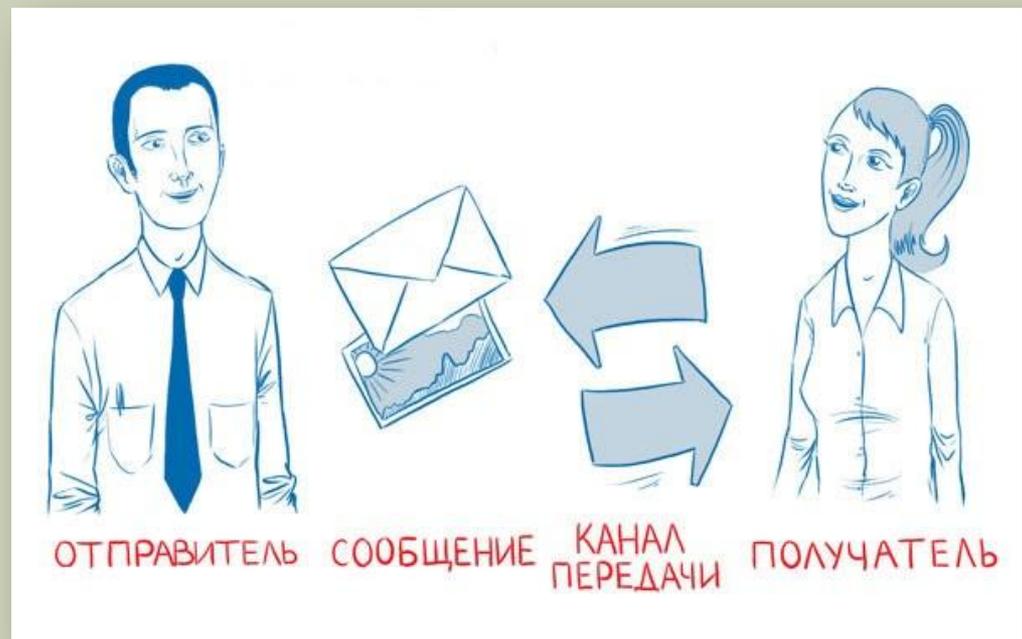
Выделяют четыре базовых элемента в процессе обмена информацией:

— отправитель — лицо, которое собирает/генерирует и передает информацию (в системе управления это, как правило, менеджер, который передает информацию исполнителю, направляя его действия на реализацию управленческих решений);")

— сообщение — сущность информации, передающейся устно или закодированной с помощью символов;

— канал — средство передачи информации (каналы могут быть формальными и неформальными, горизонтальными и вертикальными и т.д.);

— получатель — лицо, которому предназначена информация и которое ее воспринимает.



ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникации или обмен информацией может проходить в вербальной и невербальной форме.

Невербальные сигналы проявляются человеком в мимике, жестах, позах, походке и т.д. Они не осознаются или почти не осознаются. Поэтому в отличие от вербальной невербальная информация в большей степени отражает реальное отношение человека к той или иной проблеме. В данном контексте невербальные сигналы являются для руководителя важнейшим источником достоверной информации, необходимой для выбора правильной стратегии общения с конкретными подчиненными. При помощи невербальных средств общения он может управлять вниманием и состоянием сотрудников.

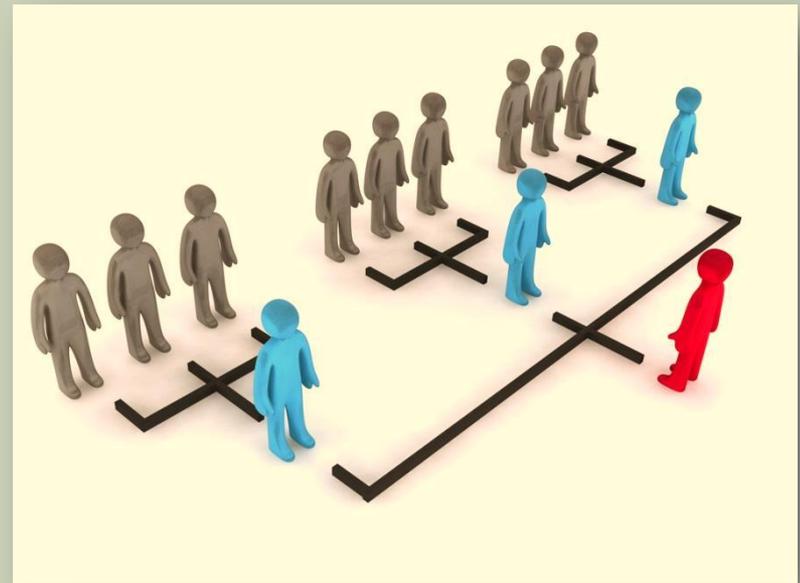


КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ, ПРОИСХОДЯЩИЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

2. Коммуникации между уровнями управления и подразделениями.

Такая коммуникация получила название межуровневой. К ней относятся:

- вертикальная коммуникация. В этом случае информация перемещается внутри организации с уровня на уровень (распоряжения вышестоящего руководства). Ее разделяют на коммуникацию руководитель-подчиненный и коммуникацию между руководителем и группой;
- горизонтальная коммуникация, или коммуникация между различными подразделениями организации.



КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ, ПРОИСХОДЯЩИЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

3. Неформальные коммуникации.

Одним из основных каналов неформальной коммуникации являются слухи, которые являются одним из самых быстрых способов распространения информации. Руководители зачастую используют этот канал передачи информации для изучения мнений сотрудников. Типичная информация, передаваемая по неформальным каналам:

- изменения в структуре организации;
- предполагаемые меры по ужесточению контроля;
- грядущие повышения или понижения;
- информация о личных пристрастиях руководителей.

Принято считать, что слухи - это менее точная информация, однако от них во многом зависит весь коммуникационный процесс.



МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рассматривая систему передачи информации можно выделить межличностные и организационные коммуникации. В межличностных коммуникациях важное значение имеют влияние и степень открытости руководства, степень доверия к подчиненному. Негативное отношение, предвзятость снижают активность и эффективность межличностных коммуникаций.

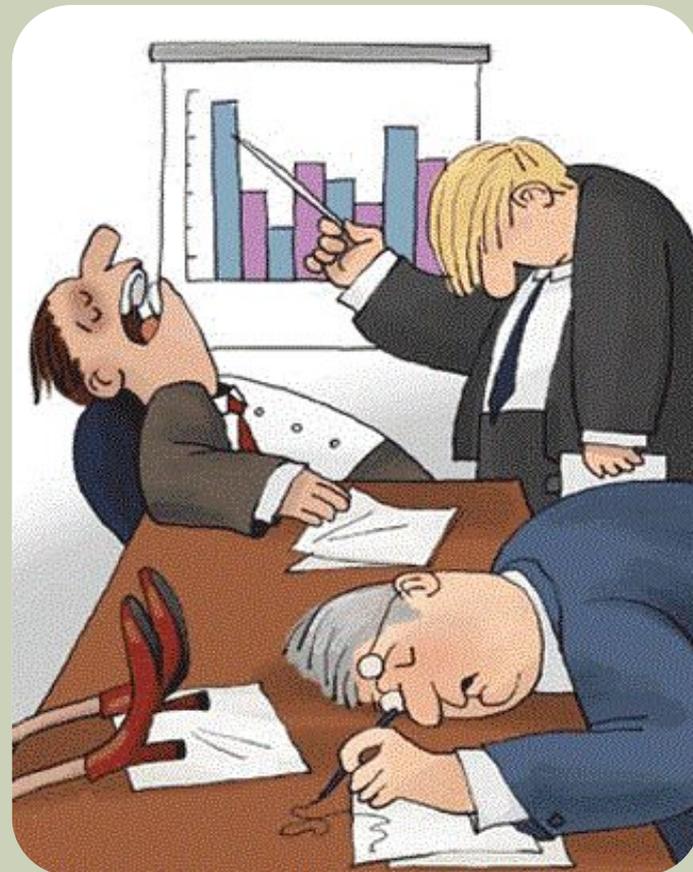
Организационная коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители предоставляют информацию большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами



ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Выделяют следующие основные причины неэффективной коммуникации:

- недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций;
- отсутствие у организации обратных связей;
- неблагоприятный психологический климат в коллективе. К неверному восприятию информации и ее умышленному искажению приводят недоброжелательные отношения между сотрудниками;
- личностные моменты: предвзятость отдельных работников по отношению к мнению окружающих, всевозможные стереотипы в сознании и поведении, отсутствие интереса к информации, нарушенное эмоциональное состояние и др.



КТО ЯВЛЯЕТСЯ ЭФФЕКТИВНЫМ РУКОВОДИТЕЛЕМ?

Отсутствие эффективных коммуникаций приводит к тому, что организация становится неуправляемой. Поэтому налаживанию и осуществлению этих процессов посвящено значительное время в работе руководителя. По некоторым данным руководитель тратит от 50 до 90% времени на коммуникации. Эффективно работающие руководители - это те, кто эффективен в коммуникациях. Они осознают суть и результат коммуникационного процесса, обладают развитыми формами письменного и устного общения, а современные руководители также хорошо владеют электронными средствами коммуникаций.



Согласно ряду опросов, проведенных американскими исследователями организаций, около 250 тыс. рядовых работников 2000 различных компаний, а также 73% руководителей американских, 63% английских и 85% японских компаний считают, что недостаточная разработанность коммуникаций является главным препятствием на пути достижения эффективности деятельности их организаций.

ВЫВОД

Менеджеры в организациях имеют дело не только с ресурсами, машинами, продуктами, не только с производственными, снабженческими и бытовыми процессами, различными документами, нередко забывая, что они постоянно работают с людьми. От того, насколько хорошо они это делают, зависит репутация и авторитет, а, соответственно, и успех общего дела.

