

**Проблема
коммуникаций на
предприятиях и в
организациях**

коммуникации (лат. *communicatio* - сообщение, передача) — информационный обмен, процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом **общении**. Это общение людей, отношения между ними в процессе их совместной деятельности, обмен идеями, мыслями, чувствами, информацией по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств.

цель коммуникаций на предприятии — осуществление изменений, влияние на деятельность таким образом, чтобы достичь процветания предприятия.

Основные функции:

- 1. информационная** (осуществляет процесс движения информации)
- 2. личностная** (- // - взаимодействия личностей)

Коммуникации на предприятии это:

- 1. Коммуникации между организацией и ее средой***
- 2. Внутриорганизационные коммуникации***
 - коммуникации между уровнями и подразделениями***
 - 1. Нисходящий уровень вертикальных коммуникаций***
 - 2. Восходящий уровень вертикальных коммуникаций***
 - коммуникации между подразделениями (по горизонтали)***
 - коммуникации между руководителем и подчиненным***

Виды коммуникаций:

- **одноканальные/многоканальные** (одноканальные коммуникации часто выступают в виде явной и намеренно выделенной приоритетности проблемы в комплексе действий менеджера. Он как бы не обращает внимания на другие проблемы, все подчиняя одной из них. В этом случае и все его связи сводятся к одной, ограниченной данной проблемой)
- **формальные/неформальные** (формальные коммуникации отражают связи, необходимые для выполнения функций и полномочий, связи, определяемые характером и системой распределения функций)
- **ситуационные/постоянные**
- **мнимые/реальные** (мнимые коммуникации - связи, которые существуют по каким-то установленным организационным положениям, но не реализуются в практической деятельности, не оказывают влияния на взаимоотношения служащих)
- **контролируемые/неконтролируемые**

Принципы для организации эффективной коммуникации:

- **Принцип ясности:** сообщение обладает ясностью, если оно выражено таким языком и передано таким образом, что может быть понято получателем.
- **Принцип целостности:** цель управленческих сообщений — содействовать установлению понимания между людьми в процессе их сотрудничества, направленного на достижение целей предприятия.
- **Принцип стратегического использования информационной организации:** наиболее эффективной коммуникация бывает тогда, когда руководители используют неформальную организацию в дополнение к коммуникации формальной организации.

Способы улучшения коммуникационного процесса:

- **Умение слушать.** Эффективное общение невозможно без умения слушать.
- **Ясность идей.** Прояснение идей перед их передачей означает, что Вам необходимо систематически обдумывать и анализировать вопросы, проблемы и идеи, которые Вы хотите сделать объектами передачи.
- **Язык жестов и интонаций.** Необходимо следить за языком жестов, позой и интонацией, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Посылая гармоничные знаки, которые не содержат противоречивых сообщений, Вы добиваетесь большей ясности и понимания Ваших слов.
- **Эмпатия и открытость.** Эмпатия — это внимание к чувствам других людей, сопереживание. Эмпатия при обмене информацией подразумевает также поддержание открытости в разговоре.
- **Установление обратной связи.** Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить, действительно ли Ваше сообщение, принятое получателем, истолковано в том смысле, который Вы изначально ему придали.

Используемая литература:

- http://e-college.ru/xbooks/xbook083/book/index/index.html?go=part-003*page.htm
- **Э.М.Воронина «Менеджмент предприятия и организации»
Учебно-практическое пособие, М.2004**
- **Чуева О. «Коммуникации и информация на предприятии»**
- **Кондратьев, Абрамов «Связи с общественностью»**

**Спасибо
за
внимание**