



# **Коммуникации в менеджменте**



**КОММУНИКАЦИЯ**

происходит от лат. «communis» - общее

процесс обмена информации (с помощью символов)

**субъекты**

отдельные личности

группы

организации в целом

**функции**

мотивация

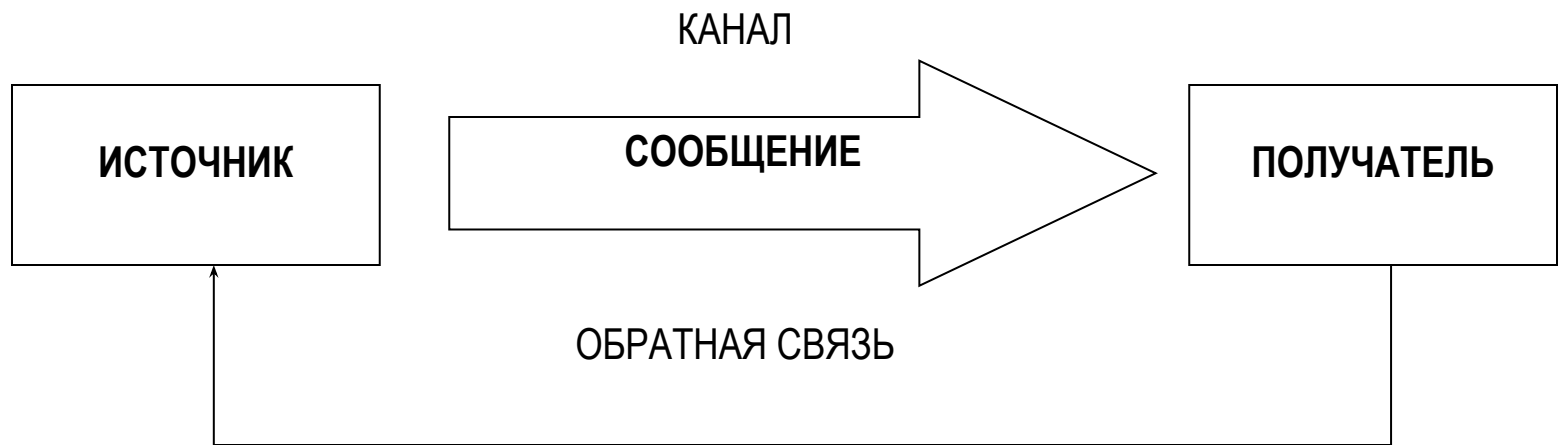
контроль

эмоциональное выражение

передача информации



# Модель коммуникационного процесса



**ПОМЕХИ И БАРЬЕРЫ ПРИ КОММУНИКАЦИИ**

семантические проблемы

ценностная оценка

шумы

отвлечения

неправильная интерпретация со стороны источника информации и ее получателя

статусное различие между руководителем и подчиненным (коммуникативный разрыв)

## ТИПЫ КОММУНИКАЦИЙ

### **внутриличностная**

коммуникация, возникающая внутри самого индивида (это то как индивид говорит сам с собой)

### **межличностная**

коммуникация с другим человеком, самый распространенный тип коммуникации

### **коммуникации в малой группе**

группе каждый индивидуум имеет равный шанс участвовать в обсуждении, может быть легко услышан и взаимодействовать с другими

### **общественная коммуникация**

возникает, когда группа слишком большая, чтобы все ее члены могли эффективно участвовать в ее работе

### **внутренняя оперативная**

структурированная коммуникация в пределах организации, непосредственно направленная на достижение целей организации

### **внешняя оперативная**

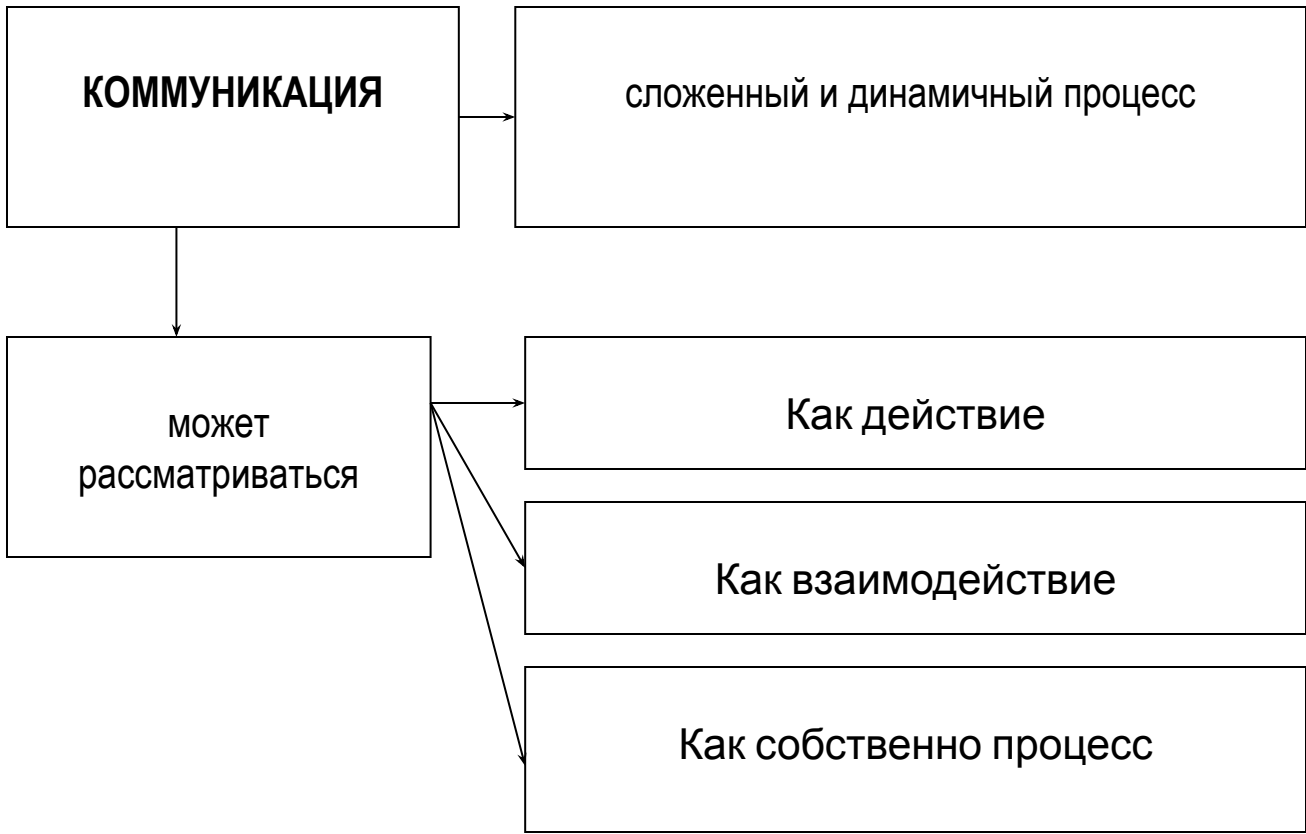
коммуникация связана с достижением организацией своих целей или межорганизационной деятельностью

### **личностная**

определяется как случайный обмен информацией между людьми при встрече

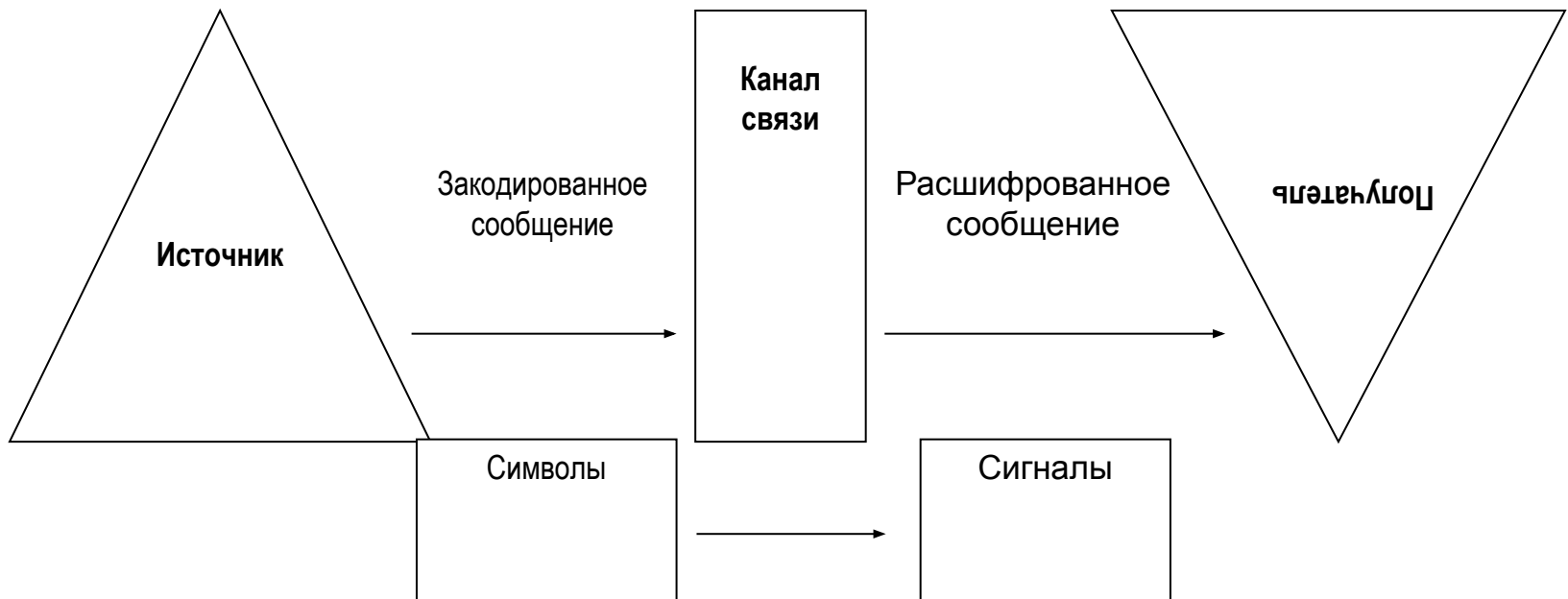
# Этапы коммуникационного процесса

- 1) возникновение информации (зарождение идеи);
- 2) кодирование и выбор средства передачи (передача речи и письменных материалов, электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронная почта, видеоконференции);
- 3) передача сообщений по каналу;
- 4) декодирование - перевод символов отправителя в мысли получателя.

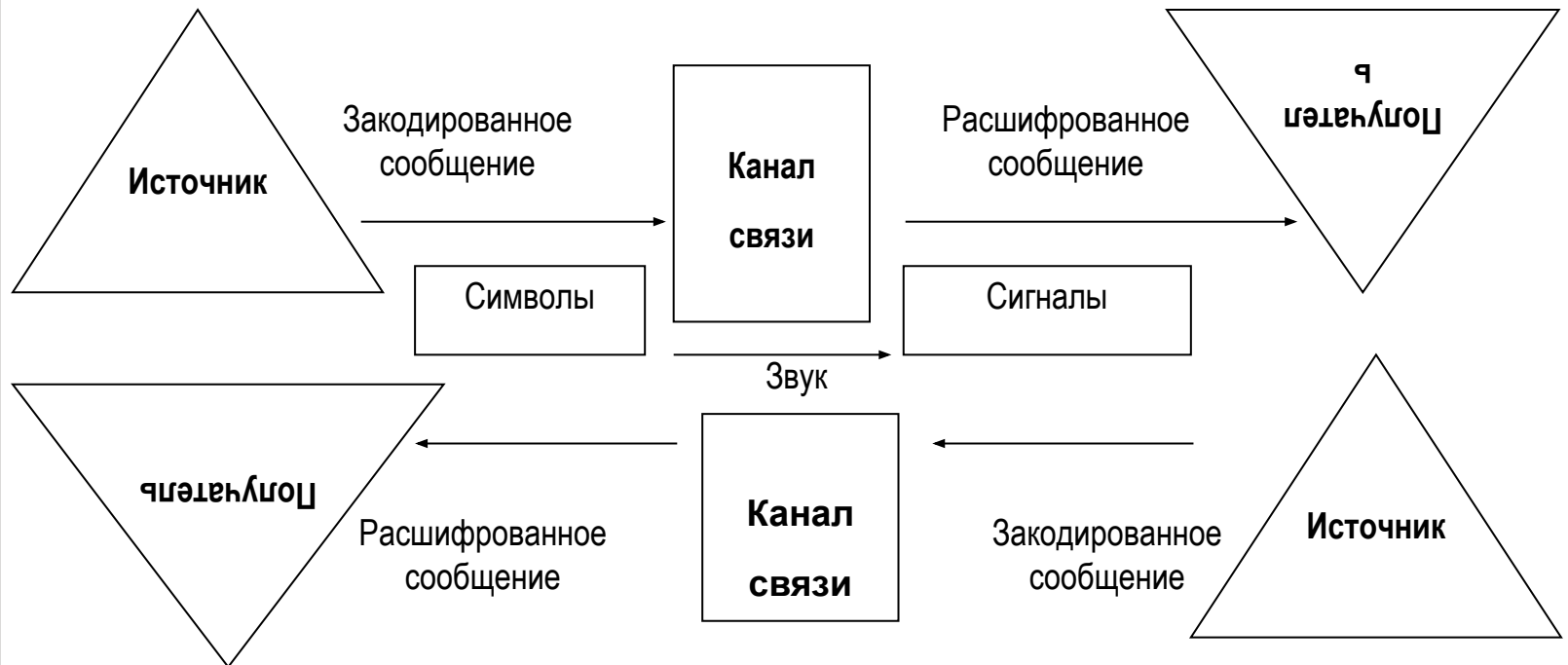




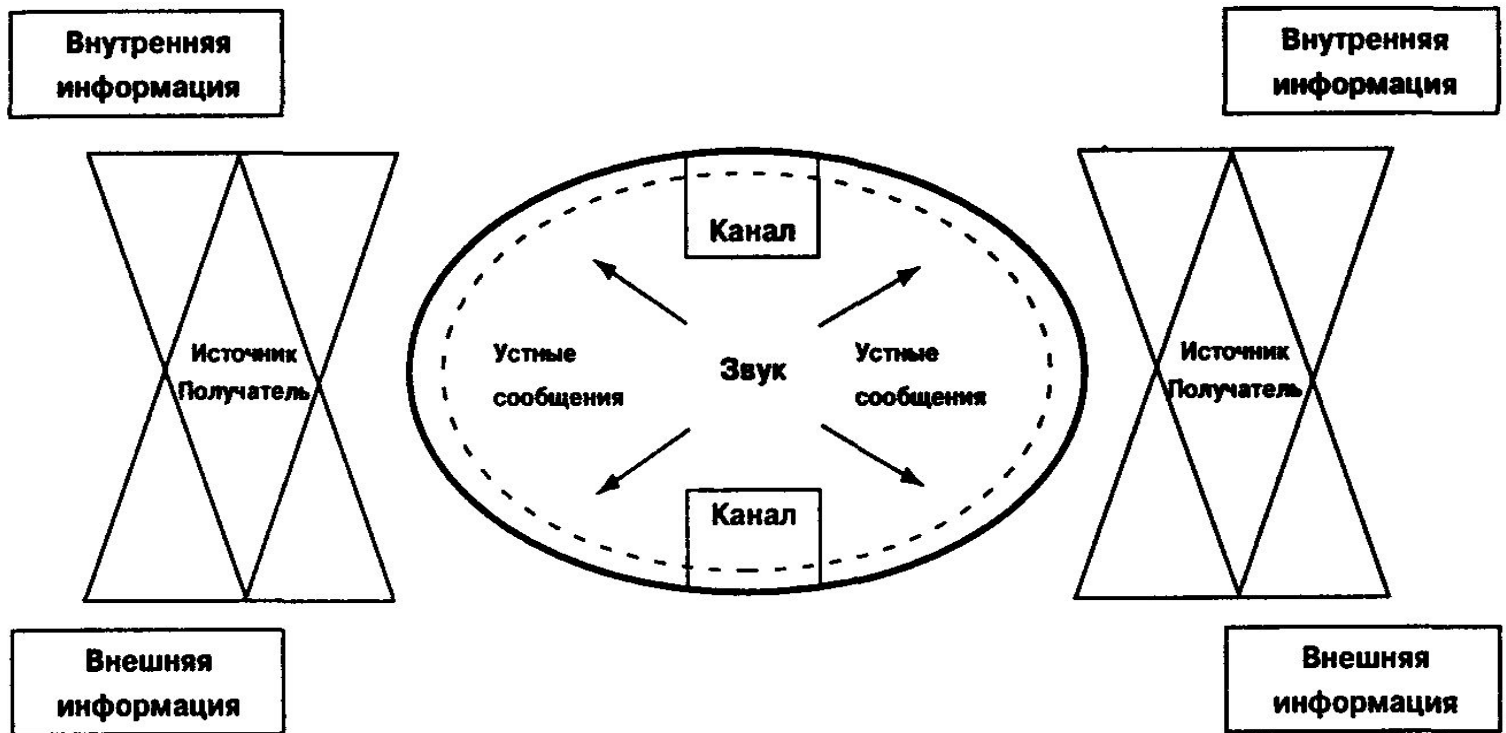
# Модель коммуникации как действия

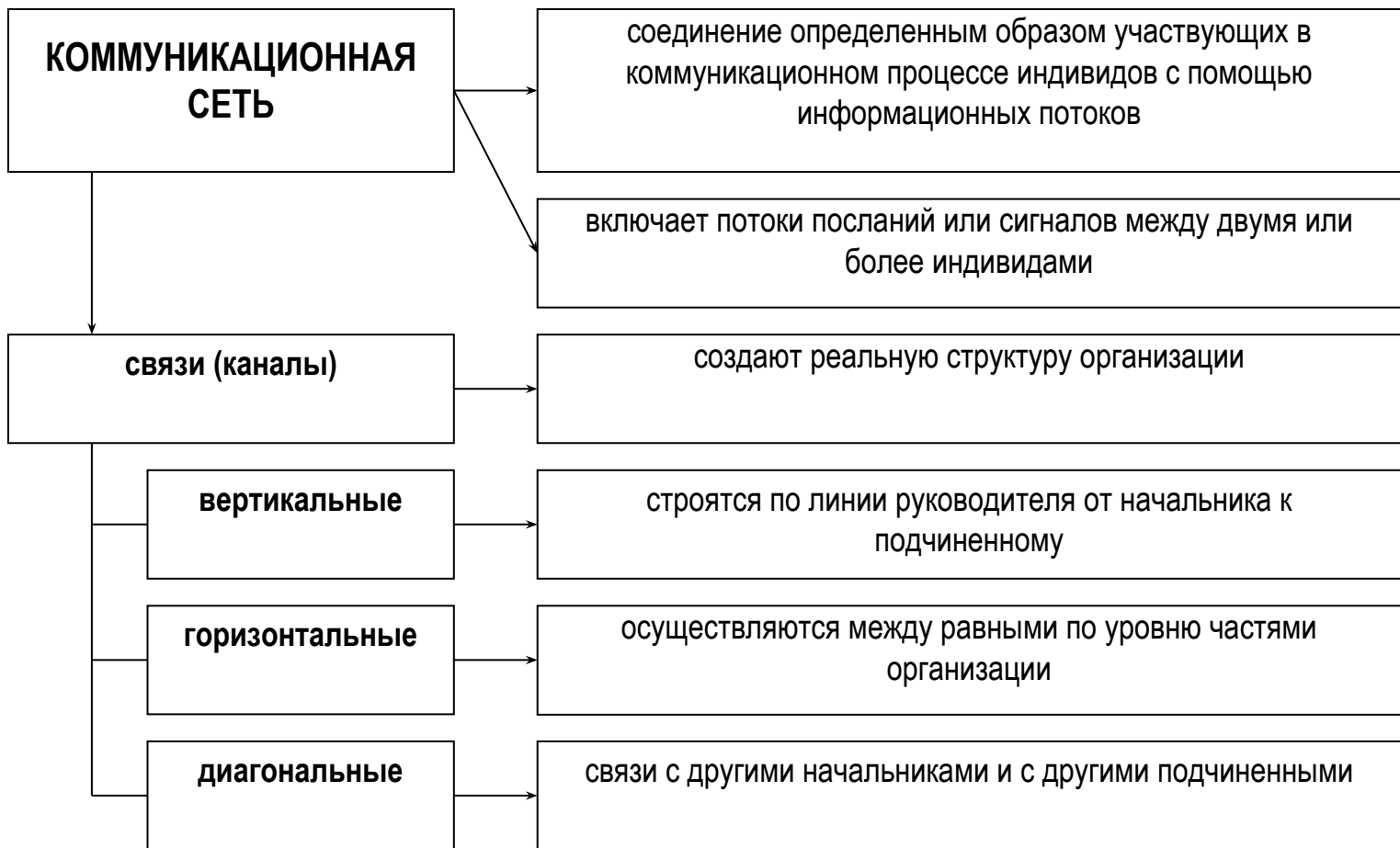


# Модель коммуникации как взаимодействия

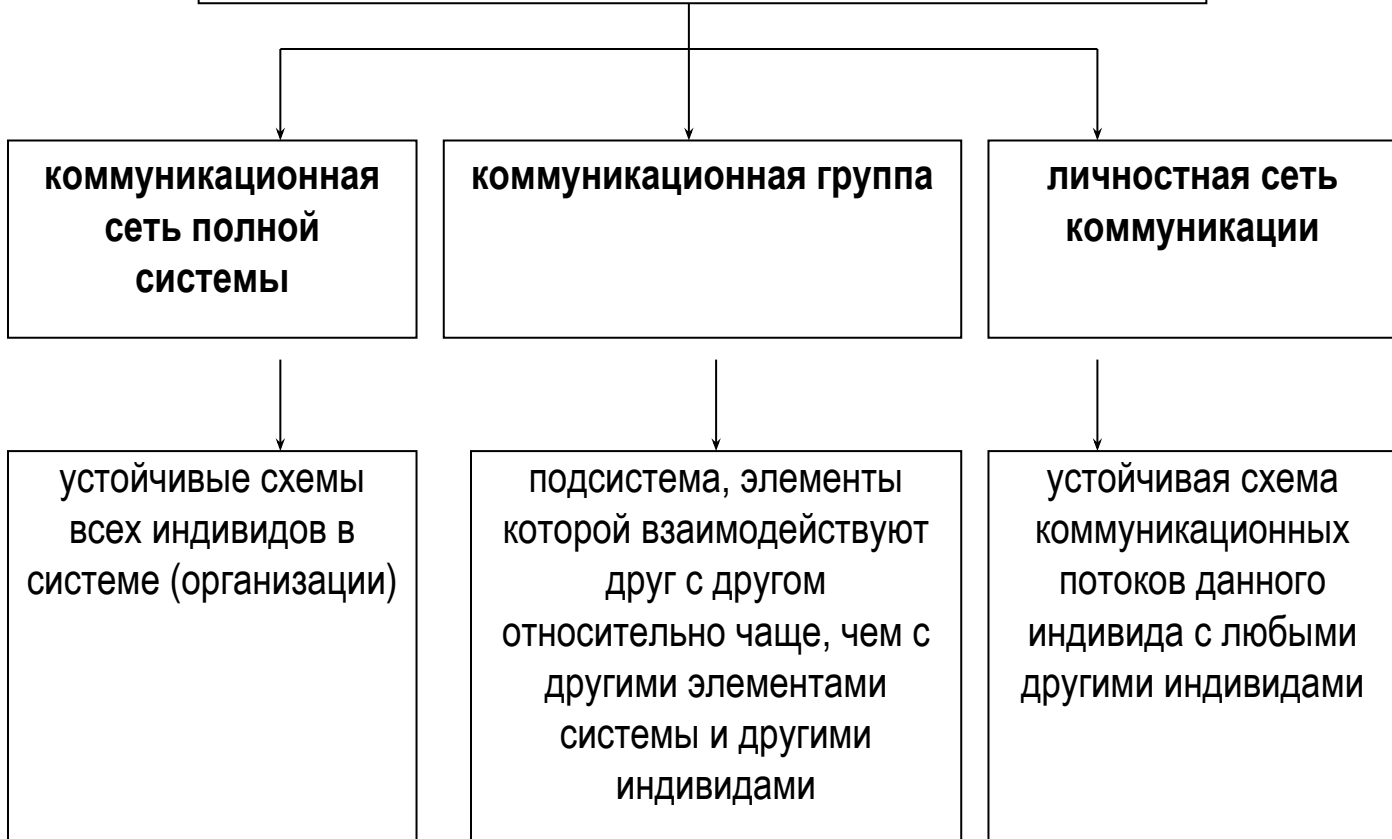


# Развернутая модель коммуникации

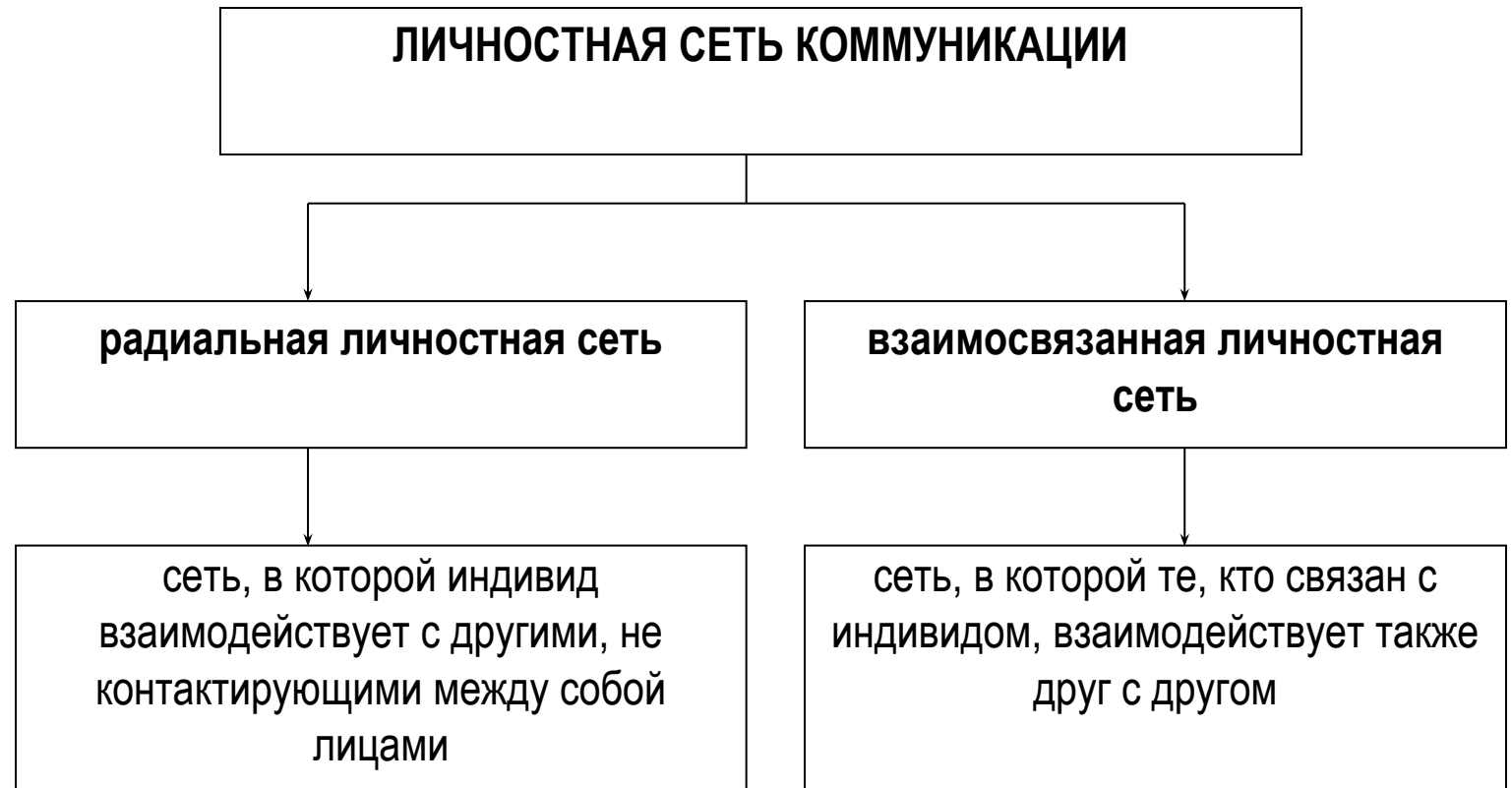




# КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ



# ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ КОММУНИКАЦИИ

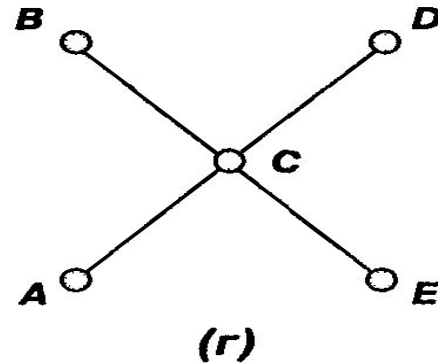
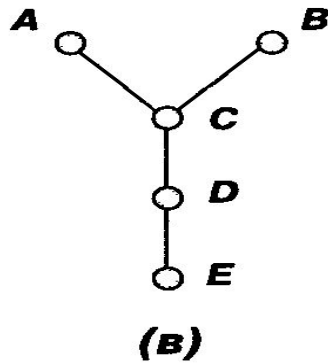
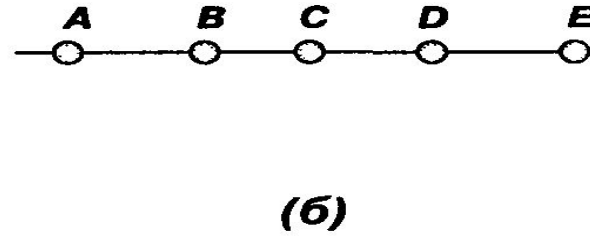
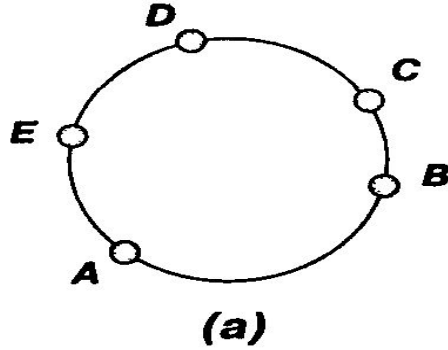


**радиальная личностная сеть**

сеть, в которой индивид взаимодействует с другими, не контактирующими между собой лицами

**взаимосвязанная личностная сеть**

сеть, в которой те, кто связан с индивидом, взаимодействует также друг с другом



Типы коммуникационных сетей:  
а – круг; б – цепь; в – «Y»; г – колесо

# Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций в виде «круга»* является активной, без лидера, неорганизованной, неустойчивой. Члены группы могут коммуницировать только с теми, кто расположен рядом с ними.
- *Сеть коммуникаций в виде «колеса»* представляет собой менее активную структуру, имеющую определенного лидера, хорошо и устойчиво организованную и более упорядоченную. В сетях данного типа представлена формальная централизованная иерархия власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом только через своего начальника.



# Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций типа «Y»* называются централизованными и могут быть эффективны, если решаются простые проблемы.
- *Сеть коммуникаций типа «цепочка»* представляют тип властной иерархии, в которых появляются горизонтальные связи — элемент децентрализации.
- *«Всеканалные» (многоканальные) сети* представляют полностью децентрализованные группы. Обычно это требуется, когда необходимо участие всех в решении сложных проблем. Такой подход называют еще открытыми коммуникациями.

## КОММУНИКАЦИОННЫЕ РОЛИ

функции, которые выполняют члены организации в процессе передачи информации

**«сторожа»**

контролируют входные потоки сообщений

**«связные»**

занимают ключевые позиции, связывая группы

**«лидеры мнения»**

оказывают неформально решающее влияние на поведения остальных членов организации

**«космополиты»**

связывают систему (организацию) с внешней средой