

Тема **10.** Коммуникации в системе управления фирмой



План лекции

- Виды коммуникаций в организации
- Элементы и этапы коммуникационного процесса
- Коммуникационные барьеры и пути их преодоления
- Коммуникационные сети
- Коммуникационные стили

Коммуникация — это процесс
обмена идеями, мнениями и
информацией, ведущий ко
взаимному пониманию

Виды коммуникаций в организации

- Коммуникации между организацией и внешней средой
- Вертикальные (межуровневые) коммуникации
 - Восходящие
 - Нисходящие
- Горизонтальные коммуникации
- Коммуникации между начальником и подчиненным
- Неформальные коммуникации



Рис. 22. Субъекты внешних коммуникаций организации

Основной объем коммуникаций, особенно в сложных организациях, составляют коммуникации внутри организации.



Рис. 23. Внутренние коммуникации организации

ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИЙ

- **Отправитель** — лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее
- **Сообщение** — собственно информация, закодированная с помощью символов.
- **Канал** — средство передачи информации
- **Получатель** — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Этапы процесса коммуникаций

- Зарождение идеи
- Кодирование и выбор канала
- Передача
- Декодирование

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Личностные барьеры – это помехи,
порождаемые человеческими
эмоциями, системами ценностей и
неумением слушать собеседника

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Физические барьеры – это помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций (неожиданный шум, расстояние, стены и т.п.)

КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Семантика – наука о значении слов

Семантические барьеры возникают на базе ограничений символов, используемых нами в коммуникациях

Символы: слова, рисунки, действия (невербальное общение)

Невербальные коммуникации

Движение тела	Жесты, выражения лица, движения глаз, прикосновения, позы
Личные физические качества	Строение тела, вес, рост, цвет волос и кожи, запах тела, мускулатура
Речь	Качество голоса, грамотность, частота речи, засоренность речи, смех, зевание

Невербальные коммуникации (продолжение)

Использование среды	Дистанционная близость в общении, чувства «своей» и «чужой» территории
Физическая среда	Дизайн помещения, мебели; чистота и опрятность, освещенность, шум
Время	Опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя, культура времени

ЗОНЫ ОБЩЕНИЯ

- Интимная зона (до **50** см)
- Личная зона (**50**см-**1,2** м)
- Социальная зона (**1,2** м-**3,5** м)
- Общественная зона (более **3,5** м)

Организационные коммуникационные барьеры

- Искажение сообщений
- Информационные перегрузки
- Неудовлетворительная структура организации

Совершенствование коммуникаций в организациях

- Регулирование информационных потоков
- Управленческие действия
- Системы обратной связи
- Системы сбора предложений
- Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи
- Современные информационные технологии

Коммуникационная сеть — это
определенное соединение индивидов,
участвующих в коммуникационном
процессе, с помощью информационных
ПОТОКОВ

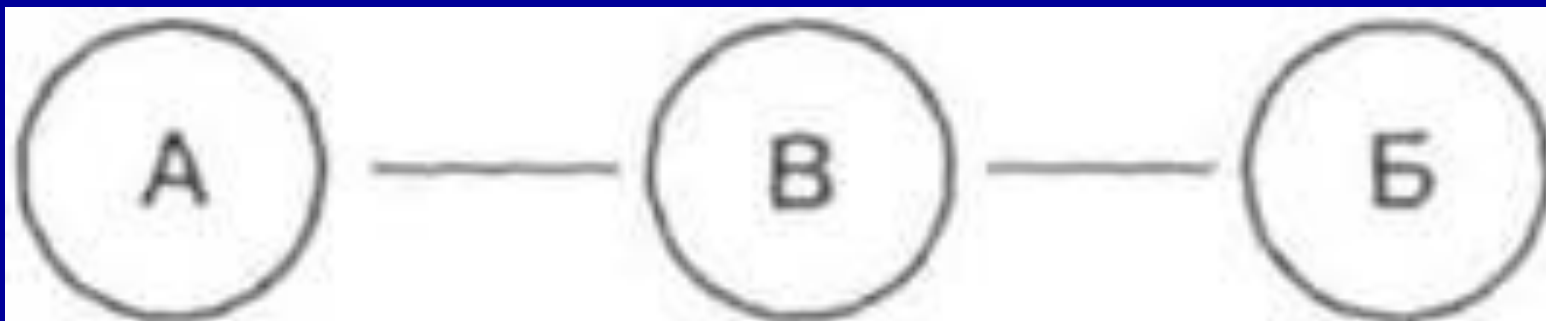


Схема 1. Сеть типа "Змея"

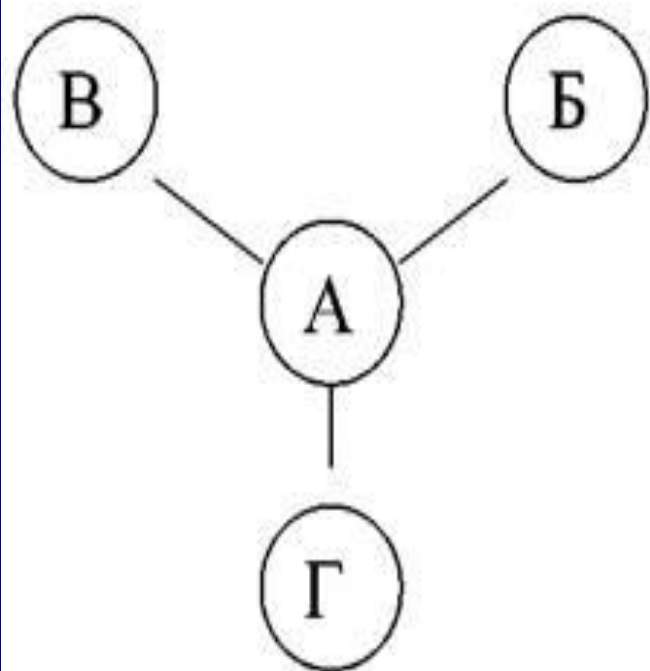


Схема 2. Сеть типа «Звезда»

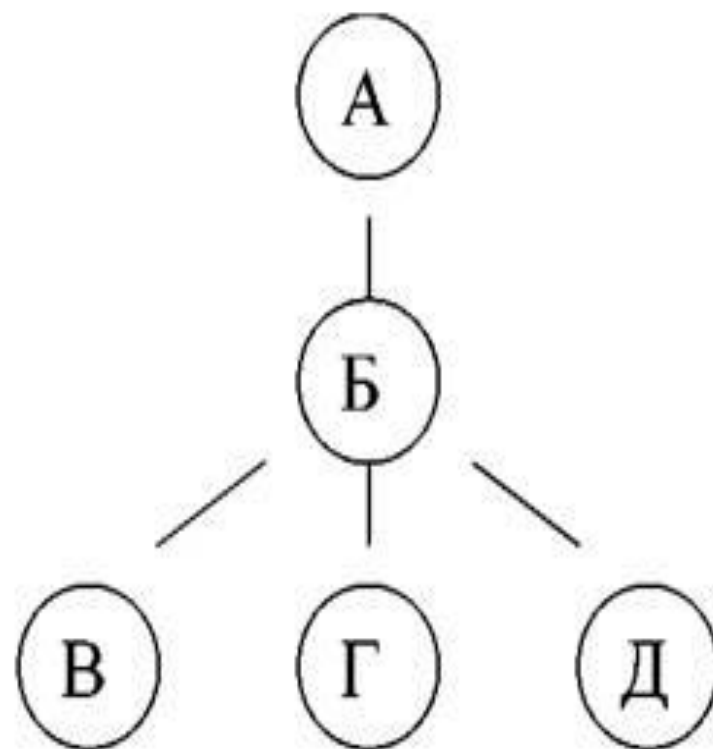


Схема 3. Сеть типа «Шнор»

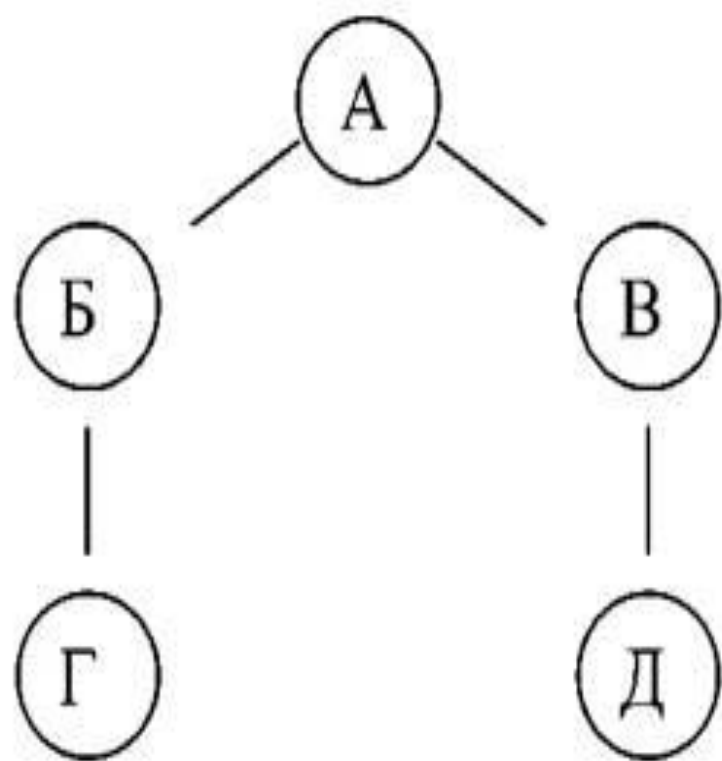


Схема 4. Сеть типа «Тент»

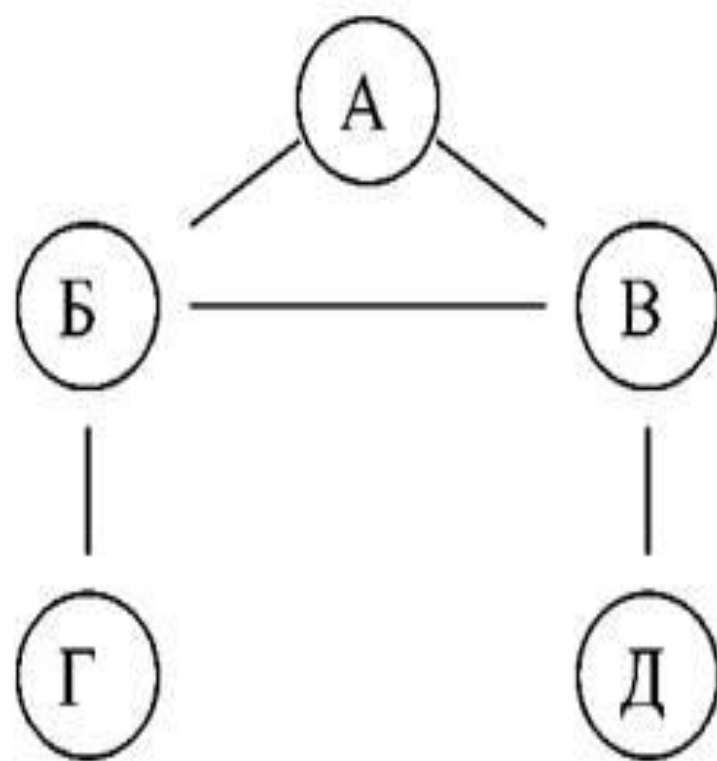


Схема 5. Сеть типа «Палатка»

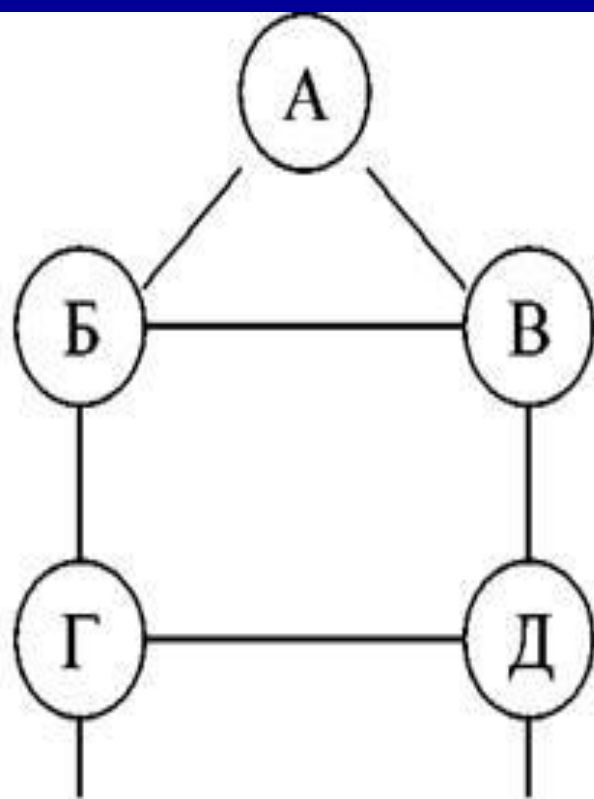


Схема 6. Сеть типа «Дом»

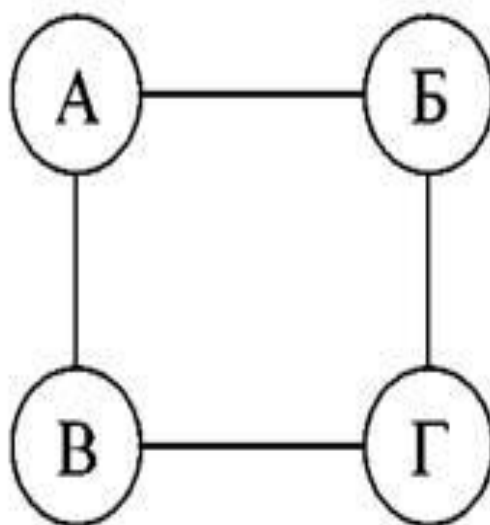
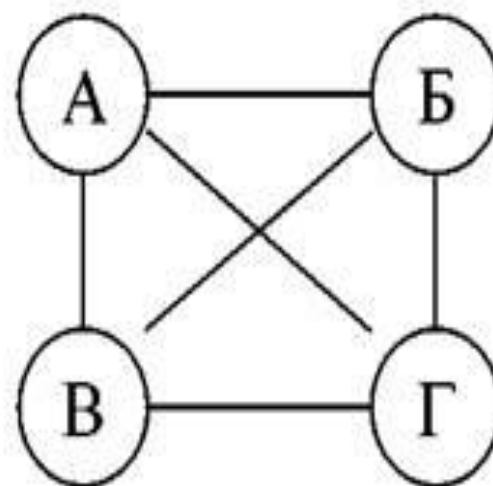


Схема 7. Сеть типа «Круг»



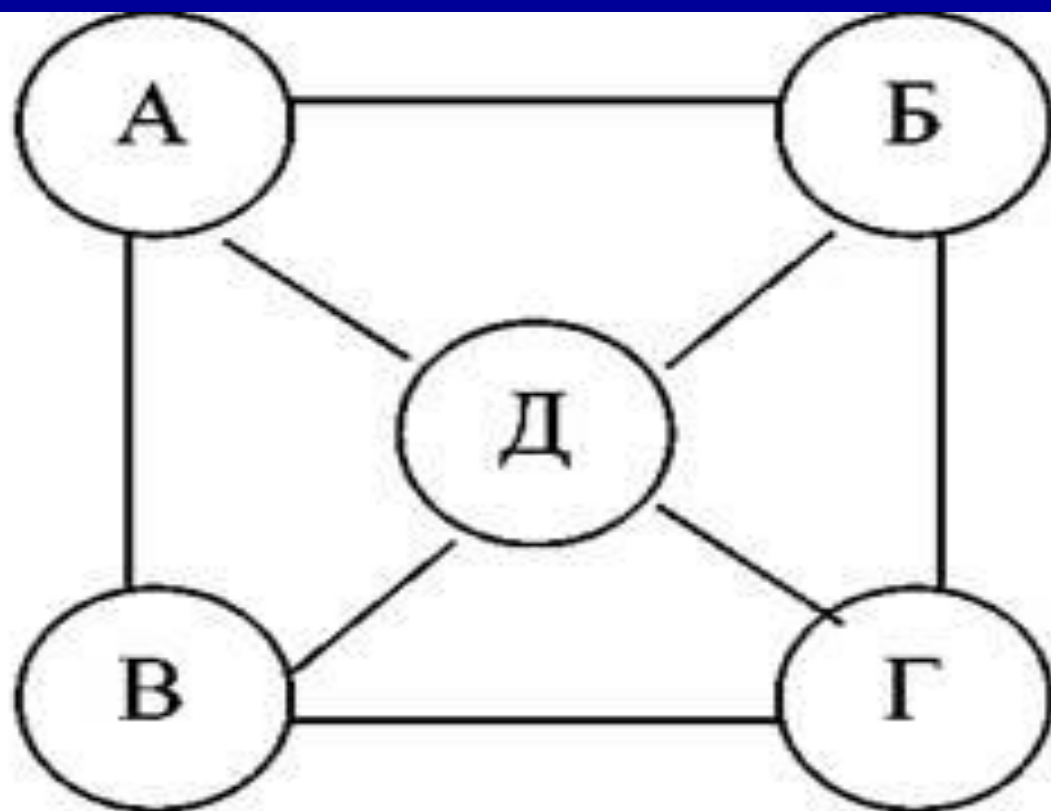


Схема 8. Сеть типа "Колесо"

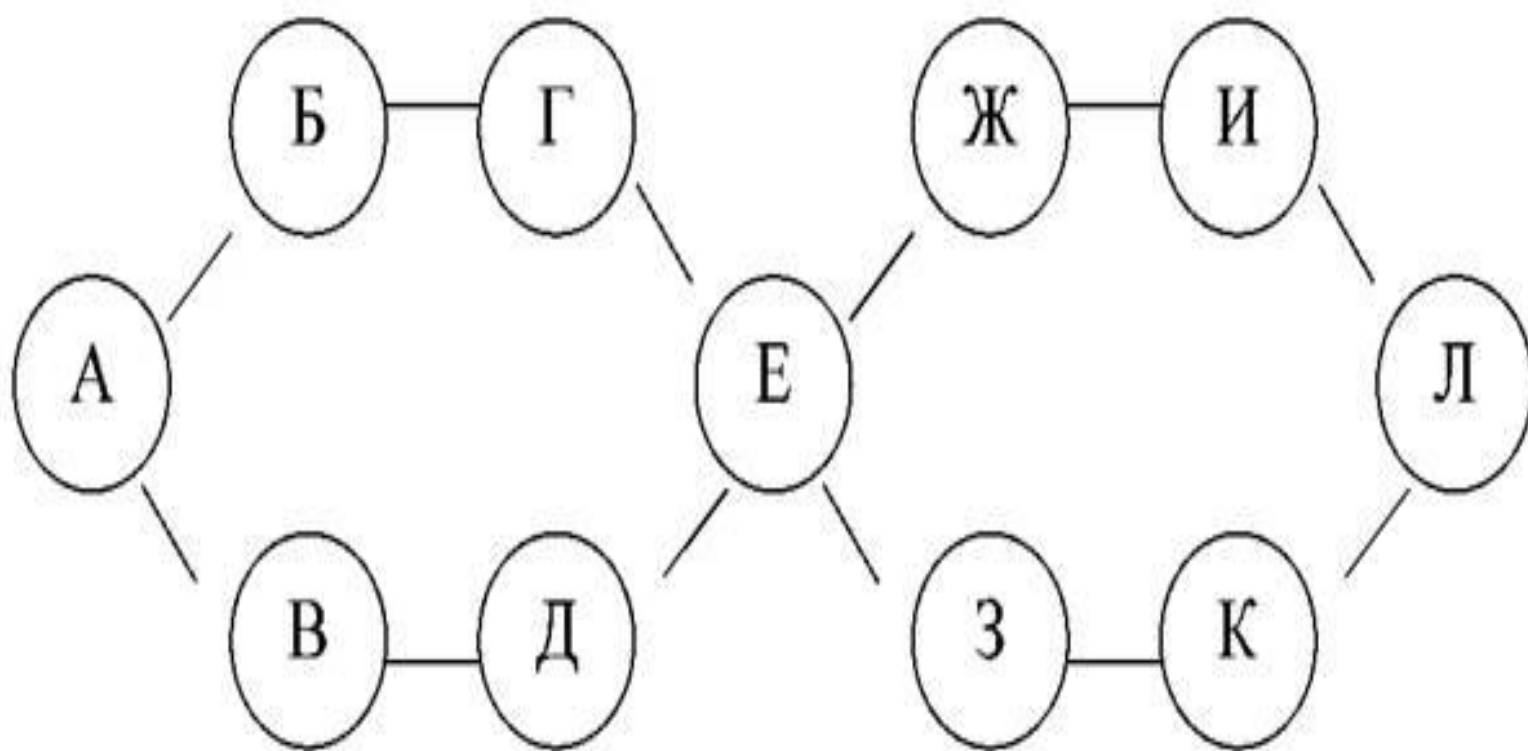


Схема 9. Сеть типа "Соты"

Коммуникационный стиль — это способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими

Коммуникационные стили



Проверка качества коммуникаций (Пять «С» коммуникации)

- Ясность (**Clarity**)
- Полнота (**Completeness**)
- Краткость (**Conciseness**)
- Конкретность (**Concreteness**)
- Корректность (**Correctness**)

Спасибо за внимание!

