

# Коммуникационный процесс

Подготовила: студентка 2 курса, 351 гр

Танкевич Дарья

**Коммуникационный процесс** — это процесс обмена информацией между двумя или более людьми.



## Коммуникационный процесс можно разложить на следующие этапы:

- зарождение идеи
- кодирование и выбор канала
- передача
- декодирование

На каждом из этапов процесса коммуникации смысл может быть искажен или даже полностью устранен . Причины искажения могут быть самыми разными и варьировать от языка до различий в восприятии.

Факторы , которые снижают успешную коммуникацию, называются коммуникативными барьерами . Различают макробарьеры и микробарьеры.

# Макробарьеры препятствуют успешной коммуникации в целом. К ним относятся :

- перегрузка информационных каналов и искажения информации
- потребность во все более сложной информации
- интернационализация деловых контактов и возрастание роли иностранных языков .

# Микробарьеры препятствуют успешной коммуникации в конкретных узких сферах:

- отношение источника информации к получателю.
- отношение адресата к источнику информации
- восприятие адресата к источнику информации
- восприятие получателя смысла многозначных СЛОВ
- отсутствие обратной связи

**Коммуникационная сеть** - соединение определенным образом участников процесса с помощью информационных потоков.

Если в коммуникации участвуют более двух человек, то способов коммуникации между ними может быть достаточно много. Выбор подходящего для организации способа связи участников коммуникационного процесса **учитывает следующие обстоятельства:**

- время
- надежность
- отношение членов организации к принятой в ней коммуникационной схеме

## Для успешной работы организации при решении своих проблем необходимо:

1. чтобы информация от руководителя к непосредственному исполнителю и обратно не должна “застрывать” на промежуточных уровнях управления;
2. вся информация должна доходить по назначению, а любая ошибка в работе обнаруживается быстро, тогда не придется переделывать работу всей группы;
3. люди должны быть удовлетворены существующими коммуникациями.

Одиннадцать наиболее уязвимых элементов общения,  
на которые следует обращать особое внимание:

- \* Слушание;
- \* Побуждение слушающих к труду, развитие мотивации;
- \* Отдача приказов и распоряжений;
- \* Делегирование ответственности;
- \* Групповое решение проблем;
- \* Разрешение межличностных конфликтов;
- \* Личные беседы;
- \* Использование неформальной коммуникации;
- \* Официальные презентации;

# Раздражающие факторы на работе:

- \* Неприятные запахи;
- \* Грязная посуда;
- \* Частные разговоры;
- \* Регулярно опаздывающие сотрудники;
- \* Беспорядок на рабочем столе;
- \* Льстящие начальнику работники;
- \* Работники, которые никогда не нуждаются даже в небольшом перерыве.



**К внутреннему производственному общению** относятся все его виды, обусловленные работой компании, например приказы и инструкции, а также устный обмен сообщениями между работниками по производственным вопросам.

**Внешнее производственное общение** объединяет все виды общения компании с внешним миром: деловые связи с поставщиками, сферами обслуживания, заказчиками и др.

**Личное общение** предопределяет такой обмен информацией, без которого не может существовать ни одно человеческое общество, а следовательно, и ни одна организация.

**Объем личного общения** зависит от психологического климата компании. Полный запрет личного общения между сотрудниками может привести к эмоциональной неудовлетворенности. С другой стороны, чрезмерное общение на личные темы может препятствовать работе, поэтому руководству компании очень важно выработать правильное отношение к допустимой степени личного общения в организации.

# 10 заповедей успешной коммуникации:

1. Перед коммуникацией четко определите идеи, вкладываемые в послание .
2. проанализируете истинную цель каждой коммуникации
3. проанализируете все физическое и человеческое окружение при любой коммуникации
4. проконсультируйтесь с другими при планировании коммуникаций
5. обратите пристальное внимание на интонацию и основное содержание сообщения

6. Воспользуйтесь возможностями, когда они представляются, включить в сообщение нечто полезное и ценное для его получения или адресата.

7. постоянно держите в поле зрения то, как срабатывает коммуникация

8. Устанавливайте коммуникацию не только на сегодня, но и на завтра

9. Добивайтесь, чтобы дела установки не противоречили словам.

10. учитесь умению слушать другого.