

Управление социальными проектами

Тема 3.

**Коммуникации в
системе управления**

В.С.Кошкина, к.п.н., доцент

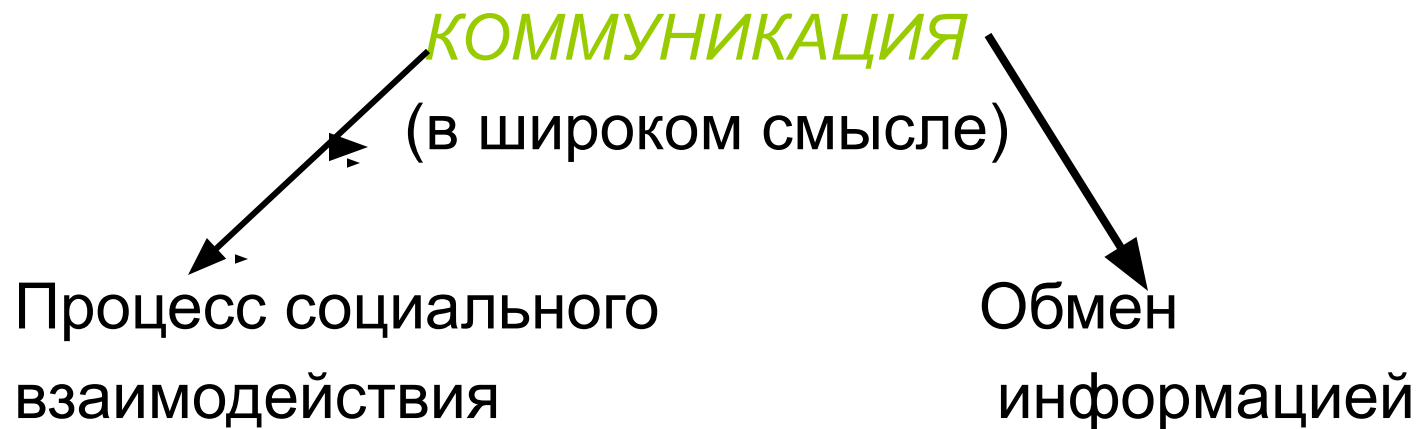
ПЛАН ЛЕКЦИИ:

- Сущность коммуникационного процесса
Элементы процесса коммуникации
- Виды коммуникаций
- Модели и функции коммуникаций

1. Сущность коммуникационного процесса

Элементы процесса коммуникации

- Термин «**коммуникация**» происходит от латинского слова «**communicatio**», означающего **связь, сообщение**.



-
- *Специфика коммуникации* как формы социального взаимодействия состоит не только в возможности передачи информации, сколько **в обмене** ею.
 - Социальное взаимодействие невозможно без непрерывного обмена информацией, так как *информация активно участвует в формировании общественного сознания коммуникация отвечает за нормальное функционирование всей общественной системы* →

Теория управления:

Коммуникация – это способ существования и функционирования социальных систем, так как обеспечивает:

- связь между людьми,
- накопление и передачу социального опыта, его обогащение,
- разделение труда,
- организацию совместной деятельности,
- трансляцию культуры

Теория социальных систем (Н. Луман):

- **Общество** – система смысловой коммуникации. Коммуникации – это синтез таких аспектов, как *информация, сообщение, понимание.*
- **Понимание** – это конечный итог коммуникации, выражающийся в адекватном знании – устойчивой и воспроизводимой согласованности познающего и познаваемого.

70 – 90 % всего своего времени руководители затрачивают на коммуникации, межличностные контакты

В ходе передачи информации по коммуникационным каналам происходит **обмен знаниями, опытом, идеями в устном и письменном виде** между сотрудниками организации и внешним окружением

2. Виды коммуникаций

<i>Внутренние коммуникации</i>	<i>Внешние коммуникации</i>
<i>Между подразделениями, Между сотрудниками</i>	<i>С клиентами Конкурентами, Кредиторами, общественностью и др.</i>

-
- Чаще у организации затруднены связи с внешней средой



→ Специальные отделы по связи с общественностью – «публик рилейшнз»

Внутренняя коммуникация:

Вертикальная информация по нисходящей:
сообщаются стратегические и тактические цели,
задачи



Подчиненные

-
- **Вертикальная информация по восходящей:**



- **Подчиненные:** информация о результатах выполнения решений, возникающих препятствиях по их реализации и др.

-
- Горизонтальная коммуникация устанавливается между ***равноуровневыми, равноправными сотрудниками и подразделениями*** организации.
 - Чем больше прав делегируется руководством на низшие уровни иерархии управления, тем выше эффективность горизонтальной коммуникации.

-
- А.Файоль сформулировал принципы деловых формальных коммуникаций;
 - **«мостик Файоля»** - короткие взаимодействия между работниками разного функционального назначения, но находящимися на одном иерархическом уровне.
 - **Проблема «информационной перегрузки»**
 - **«Закупорка каналов информации»**

Неформальные коммуникации

- *НК возникают спонтанно;*
- *основаны на личных и нерегламентированных взаимоотношениях*
- *Э. Мэйо, У. Диксон, Д. Макгрегор, Ч. Барнард:*
 - не только официальные коммуникации существуют;
 - важная роль неформальной структуры отношений;
 - двусторонний характер коммуникаций в организации;
 - роль неформальных коммуникаций в передаче слухов (неофициальных сообщений)

Классификация неформальной коммуникации:

- Неформальные элементы общественного мнения (слухи, сплетни, толки, пересуды, байки, молва).
- Фальсифицирующие элементы информационного пространства (дезинформация, ложь, обман, доносы, наговоры, клевета, наветы, поклеп, наущничанье).
- Интерпретативные элементы неформальной коммуникации (домыслы, догадки).
- Фольклорно-ментальные элементы неформальной коммуникации (мифы, легенды, поверья)

-
- Публичные элементы (публичные дискуссии, переговоры, скандалы).
 - Сатирические элементы общественного мнения (сатира, ирония, афоризмы, анекдоты, частушки, насмешки, шутки).
 - Графические формы выражения общественного мнения (граффити, шаржи, карикатуры).