


**Тема: Организационные
коммуникации.
Стили общения
(руководства)**




Организационная коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации большому количеству людей внутри организации и отдельным её сотрудникам.

Она служит необходимым инструментом в координации деятельности подразделений организации, позволяет получать необходимую информацию на всех уровнях управления.



Организационные коммуникации важны по следующим причинам:


- 1) руководители тратят большую часть времени на коммуникации. Согласно данным многих экспертов, на это уходит 75-95% времени руководителей. Именно поэтому они должны быть заинтересованы в улучшении данного вида деятельности;
- 2) коммуникации необходимы для эффективности управления;
- 3) коммуникации необходимы для утверждения авторитета и выражения воли руководителя;
- 4) хорошо налаженные коммуникации содействуют обеспечению организационной эффективности. Если организация эффективна в области коммуникации, она эффективна и во всех других видах деятельности.



Функции организационных коммуникаций

Принято различать четыре основных функции коммуникативности в группе или организации в целом:

- 1. Контроль.** С помощью коммуникативности осуществляется контроль поведения членов группы. В организациях существуют иерархия и формальная соподчиненность, которой работники должны придерживаться.
- 2. Мотивация.** Организационная коммуникация усиливает мотивацию, доводя до работников информацию о том, что должно быть сделано, как улучшить работу и т.д.

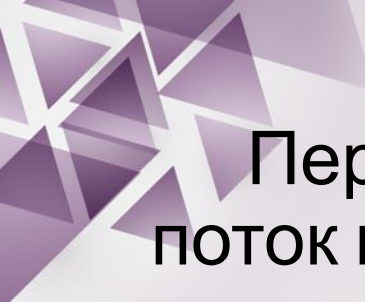


Функции организационных коммуникаций

3. Эмоциональное выражение. Для большинства людей их работа является первичным источником социального взаимодействия.


Коммуникативность - это механизм, с помощью которого члены коллектива выражают свое отношение к происходящему.

4. Функция передачи информации связана с ролью коммуникативности в процессе принятия решений. Она позволяет предоставлять данные, которые необходимы для принятия решений, посредством передачи информации.



Передача информации или коммуникативный поток идет по трем направлениям:

- сверху вниз (постановка задач, инструктирование);
- снизу вверх (сообщения о результатах проверки, донесения об исполнении заданий, о личном мнении сотрудников и т. д.);
- по горизонтали (обмен мнениями, координация действий).



Для совершенствования коммуникаций рекомендуется:


- **обеспечить управление информационными потоками** в организации, т.е. четко представлять потребности в информации всех уровней управления и организовать потоки информации в соответствии с этими потребностями;
- **использовать** при передаче сообщений параллельно **несколько каналов связи** (например, письменную и устную речь);
- **проявлять постоянное внимание к процессам обмена информацией** (встречи с подчиненными, обсуждение предстоящих перемен, отчеты о результатах контроля);
- **организовать системы обратных связей** (опрос работников, система сбора предложений от работников, ротация кадров);
- **практиковать выпуск информационных бюллетеней**;
- **использовать современные информационные технологии** (видеоконференции и т.д.)

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Индивидуальность человека в отношениях с другими людьми определяет его **стиль общения**, под которым принято понимать систему принципов, норм, методов, приемов взаимодействия и поведения.

Наиболее ярко стиль общения проявляется в деловой и профессиональной сферах, в отношениях между деловыми партнерами или между руководителем и подчиненным.






СТИЛИ ОБЩЕНИЯ (РУКОВОДСТВА)

Согласно **авторитарному стилю** лидер все решения принимает единолично, отдает приказы, делает указания. Он всегда точно определяет «границы компетентности» каждого, то есть жестко определяет ранг партнеров и подчиненных.

При авторитарном стиле общения решения, принятые на верхних этажах иерархии, поступают вниз в виде директив (именно поэтому данный стиль часто называют директивным).



СТИЛИ ОБЩЕНИЯ (РУКОВОДСТВА)

Для демократического стиля общения свойственны коллегиальное принятие решений, поощрение активности участников коммуникативного процесса, широкая информированность всех, кто участвует в дискуссии о решаемой проблеме, о выполнении намеченных задач и целей.




СТИЛИ ОБЩЕНИЯ (РУКОВОДСТВА)

При **либеральном стиле общения** характерной чертой является незначительная активность руководителя, который может и не быть лидером. Такой человек формально обсуждает проблемы, подвергается различным влияниям, не проявляет инициативы в совместной деятельности, не принимает решения.



ВАЖНО!

- стиль отражает устоявшиеся способы деятельности определенного типа человека, он тесно связан с психологическими особенностями его мышления, принятия решений, проявления коммуникативных свойств и т.п.;
- стиль общения не является врожденным качеством, а формируется в процессе взаимодействия и изменяется, поэтому его можно корректировать и развивать;
- описание и классификация стилей общения в определенной степени воспроизводят содержание характеристики деловой сферы: специфика поставленных задач, отношений и т.д.



В зависимости от направленности личности стили общения делятся на:

- **исполнительный** (ориентация человека на официальную субординацию и межличностные контакты);
- **инициативный** (ориентация человека на дело и на себя);
- **агрессивный** (собеседник стремится достичь успеха в общении и деятельности, контролируя других);
- **отчужденный** (в разговоре человек сохраняет эмоциональную дистанцию, независимость в общении);



ВЫВОД

Каждому человеку присущ свой (целостный) стиль общения, который накладывает характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях.

Стиль отражает особенности общения человека, характеризует его подход к построению взаимодействия с другими людьми.

В общении всегда присутствуют два компонента: содержание и стиль. Содержание определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное общение. Стиль указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими.



Вопросы и задания

- Что такое организационная коммуникация?
- Каковы функции организационных коммуникаций?
- Что необходимо делать для совершенствования организационных коммуникаций?
- Что такое стиль общения? В каких сферах он проявляется наиболее ярко?
- Перечислите основные стили общения (руководства). Охарактеризуйте их.