

Коммуникации в управлении

1. Понятие коммуникации
2. Типы организационных коммуникаций
3. Процесс коммуникации
4. Коммуникационные стили
5. Правила эффективности коммуникаций

Общее понятие коммуникации

- Происходит от латинского «communis» - общее
- Любой обмен информацией между людьми или группами независимо от того, приводит она к взаимопониманию или нет
- Передача не просто информации, а значения и смысла с помощью СИМВОЛОВ

КОММУНИКАЦИЯ



Нормативно- организационный план:

- Организационные формы коммуникации
- Структура оптимального коммуникативного процесс
- Правила эффективных коммуникаций



**Субъектно-
психологический план**
раскрывает сильное
влияние на коммуникацию
психологических
особенностей
коммуникантов

Аспекты содержания коммуникации

- Коммуникация – общий процесс в организационной системе на всех ее уровнях и во всех структурах
- Коммуникация – практика контактов руководителя с подчиненными, группами, подразделениями
- Коммуникация – особая, специфическая функция управления

КОММУНИКАЦИИ

Внешиорганizationalные

Внутриorganizationalные

Вертикальные

Горизонтальные

На различных этапах

Восходящие

Нисходящие

Между руководителями

Между группами

Между исполнителями

Прием на работу

Адаптация

Зрелое функционирование

Контроль

Оценка

Руководитель-руководитель

Руководитель-группа

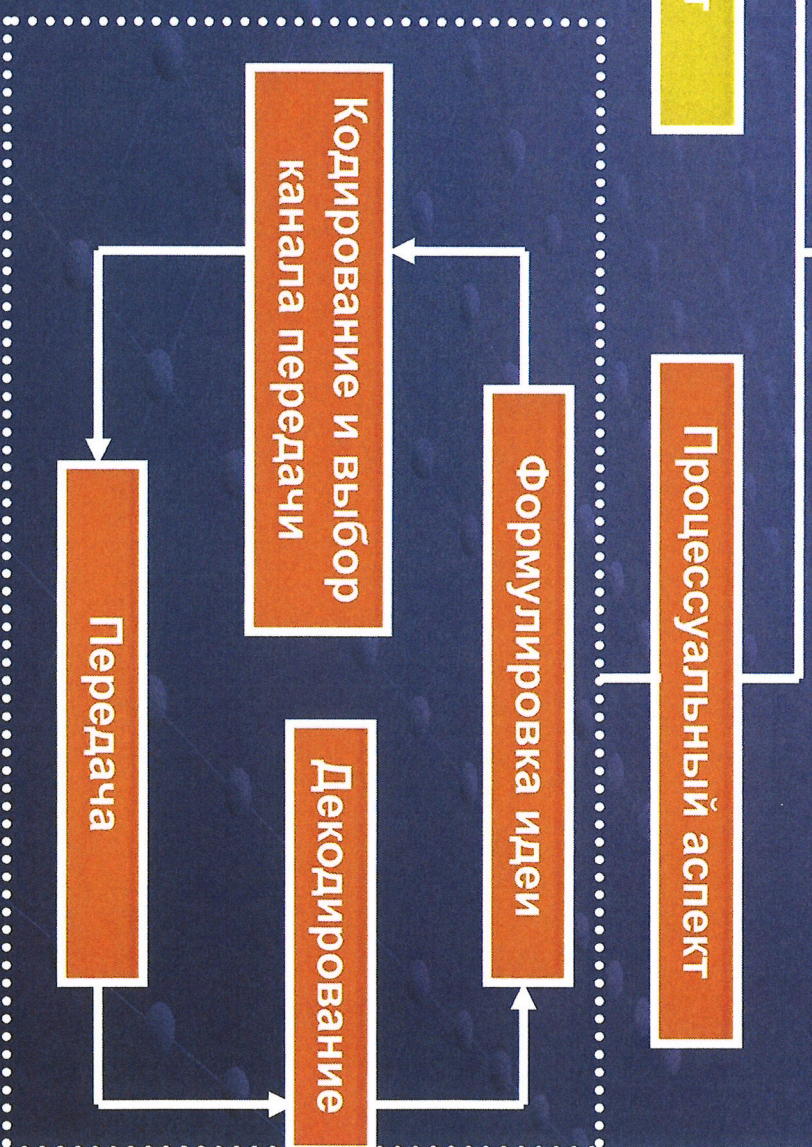
Руководитель-подчиненный

Неформальные

Формальные

Слухи

ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ



Коммуникативный процесс



ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ И ЯСНОСТЬ
ЦЕЛИ

АДЕКВАТНЫЙ И
ДЕТАЛИЗИРОВАННЫЙ ПЛАН

ЭКОНОМИЧНОСТЬ ТИПА
ОРГАНИЗАЦИИ

ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА
КОНТРОЛЯ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ

ЧЕМ МЕНЬШЕ ФУНКЦИЯ КОММУНИКАЦИИ ПРЕДСТАВЛЕНА КАК
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ, ТЕМ ВЫШЕ ЕЕ СОБСТВЕННАЯ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Правила эффективных коммуникаций

- Проясните свои идеи перед началом их передачи
- Постоянная готовность к непониманию
- Конкретность сообщения
- Контроль за невербальными сигналами
- Учет особенностей коммуникантов
- Правило «собственной неправоты»
- Правило «места и времени»
- Открытость и готовность к пересмотру своей точки зрения
- Активное и конструктивное слушание
- Эффективная обратная связь
- Стратегическое использование неформальной организации

«Барьеры» коммуникаций

- Перцептивные ошибки
- Диспозиционные ошибки
- Статусные ошибки
- Семантические ошибки
- Невербальные преграды
- Неэффektivная обратная связь
- Плохо сформулированное сообщение
- Потери информации в коммуникативных циклах
- Фальсификационные ошибки
- Преждевременная оценка
- Ошибки «страха»