

Понятие коммуникации в управлении

Коммуникация - это общение людей в процессе их совместной деятельности, это обмен идеями, мыслями, чувствами, обмен информацией.

Коммуникация может быть определена как процесс обмена и понимания информации между двумя и более людьми с целью мотивирования определенного поведения или влияния на него. Цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации. Однако сам обмен информацией не гарантирует такого понимания и эффективного общения участвующих в обмене сторон. Обмен информацией происходит только в том случае, когда одна сторона предлагает информацию, а другая воспринимает ее. Поэтому эффективные коммуникации требуют от каждой из сторон определенных коммуникативных навыков, умений, взаимопонимания.

Понятие коммуникации

Коммуникация (от лат. *communico* - общее)

Коммуникация (единовременный акт) — процесс передачи сообщения от источника к получателю с целью изменения поведения последнего

Коммуникация (коммуникационный процесс) — обмен информацией между сторонами

Основная цель коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена

КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ



Рыночная экономика не может существовать без развитой информационной инфраструктуры и информатизации бизнеса. При этом важную роль играют такие факторы, как информация и коммуникации. Управленческая деятельность основывается на определенной информации, ее можно отобразить в виде целостной системы информационных взаимодействий персонала фирмы.

Сущность управленческой информации заключается в обеспечении интегрированной системы отчетности, дает каждому уровню управления "нужную" информацию в "нужный" время.

На сегодня информация рассматривается как один из важнейших ресурсов развития общества вместе с материальными, энергетическими и человеческими.

Чтобы лучше понять процесс обмена информацией, условия его эффективности, назовем элементы и стадии процесса коммуникаций. В процессе обмена информацией выделяют четыре элемента:



1. Отправитель, лицо, задумавшее передать информацию (идею, сообщение) или выразить эмоции, чувства.

2. Сообщение, собственно информация, ясно сформулированная мысль, закодированная с помощью символов. Смысл и значение сообщения представляют собой идеи отправителя, факты, ценности, чувства и отношения. При этом отправитель рассчитывает, что сообщение будет получено с тем же значением, которое в него заложено.

3. Канал, средство передачи информации. С его помощью она направляется к заданному адресату. Каналами могут быть телефонная линия, радиоволна, воздух, передающий устную речь, компьютерные сети, каналы доставки письменной корреспонденции и т. д. Если канал в момент передачи или обмена информацией связывает более двух организационных единиц, он образует информационную сеть.

4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.



Этапами обмена информацией являются следующие

1) зарождение идеи, сообщения;

2) кодирование и выбор канала. Кодирование – это преобразование передаваемой информации с помощью символов в послание или сигнал, который может быть передан. Формами кодирования выступают речь, текст, рисунок, поступок, жест, улыбка, интонация и т. д. Отправитель также выбирает канал, совместимый с формой кодирования;

3) передача – использование канала для доставки сообщения;

4) декодирование – перевод символов отправителя в мысли получателя.

Декодирование включает восприятие послания, его интерпретацию и оценку. Эффективное декодирование предполагает понимание идеи получателем, что означает, что смысл сообщения для отправителя и получателя одинаков. Эффективность обмена информацией повышает обратная связь, при которой отправитель и получатель меняются местами и ролями, и процесс коммуникации осуществляется в обратном порядке, проходя все этапы обмена информацией. Обратная связь – это реакция получателя на сообщение отправителя и учет этой реакции отправителем.



Управление организационными коммуникациями предполагает знание коммуникативных барьеров и способов их преодоления. К основным **коммуникационным барьерам на уровне подразделений** организации относятся:

- **различия в статусах и власти;** (приводят к искажению информации, поступающей от нижних уровней организации вверх по иерархии. Это связано с тем, что подчиненные, имеющие меньшую власть в организации, могут неохотно передавать информацию о проблемах, ошибках своим руководителям. Поэтому у последних возникает неверное, приукрашенное представление о состоянии дел на рабочих местах.)

- **разные цели и потребности подразделений;** (приводят к возникновению противоречий между ними, борьбе за организационные ресурсы, следованию в первую очередь локальным целям подразделений, а не целям организации в целом. Преодолеть данный барьер помогает совершенствование структуры организации, дополнительных каналов связи, направленных на координацию, объединение усилий разных подразделений.)

- **несоответствие коммуникативных сетей и задач** (Количество информации и обмен ею должны соответствовать объему и содержанию решаемых задач. Это означает, что для решения трудной, творческой, инновационной задачи должны использоваться (кроме обычных сетей) и децентрализованные коммуникативные сети, которые поощряют участие, обсуждение проблемы, проявление инициативы работников.)

- **дефицит формальных каналов.** (Отсутствие формальных каналов сокращает эффективность коммуникаций. В организации должно быть достаточно восходящих, нисходящих и горизонтальных коммуникаций в форме опросов работников, системы сбора предложений, информационных бюллетеней, политики открытых дверей и др.)

Формы организационных коммуникаций:

- 1) коммуникация с внешней средой;
- 2) вертикальные коммуникации в рамках организации;
- 3) горизонтальные коммуникации внутри организации;
- 4) неформальные коммуникации;
- 5) коммуникационные сети.

Каждая из этих форм предполагает использование устной или письменной форм коммуникаций.

Виды коммуникации

Вертикальные коммуникации

коммуникации, переходящие с уровня на уровень внутри организации (восходящие и нисходящие)

горизонтальные коммуникации

коммуникации, проходящие между внутренними подразделениями организации

КОММУНИКАЦИИ

Формальные

неформальные

- Вертикальные (восходящие, нисходящие)
- Горизонтальные



Вертикальные коммуникации осуществляются по нисходящей или восходящей формальным линиям между руководителями и подчиненными и могут вовлекать в процесс обмена информацией несколько уровней в организации...



Горизонтальные коммуникации представляют собой обмен сообщениями между разными отделами, подразделениями, находящимися на одном уровне в организации, и между коллегами по работе внутри этих подразделений...

Неформальные коммуникации не связаны ни с формальными каналами, ни с иерархией в организации. Они являются случайным обменом информацией между людьми при встрече и соединяют всех сотрудников организации. Существует два типа неформальных каналов: слухи («виноградная лоза») и «выходы в народ».

«Выходы в народ» – это такая форма коммуникаций, при которой руководитель даже высшего звена не довольствуется только письменными отчетами своих подчиненных, а предпочитает получать информацию о жизнедеятельности компании из «первых рук», из разговоров с рядовыми сотрудниками