

# Лекция №3. Коммуникации в организациях

- 1. Понятие коммуникации и ее значение для эффективного управления.
- 2. Коммуникационный процесс и его основные элементы и этапы.
- 3. Межличностные коммуникации. Барьеры и пути их преодоления.
- 4. Организационные коммуникации. Барьеры и пути их преодоления.

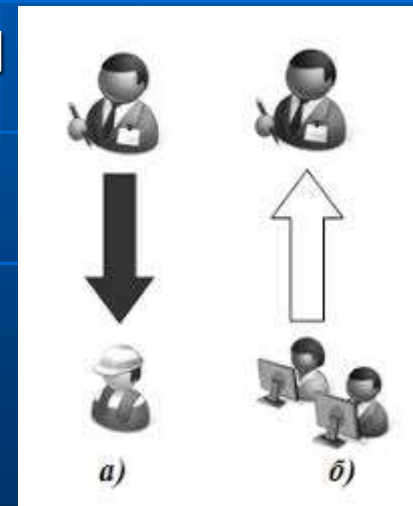
# Коммуникация



- это обмен информацией между двумя или более людьми.
- обмен информацией, встроенный во все основные виды управленческой деятельности

# Различают:

- Коммуникации между организацией и внешней средой
- Межличностные коммуникации
- Коммуникации между уровнями и подразделениями:
  - Коммуникации по нисходящей
  - Коммуникации по восходящей
  - Коммуникации между различными отделами
  - Коммуникации руководитель - подчиненный
  - Коммуникации между руководителем и рабочей группой
- Неформальные коммуникации

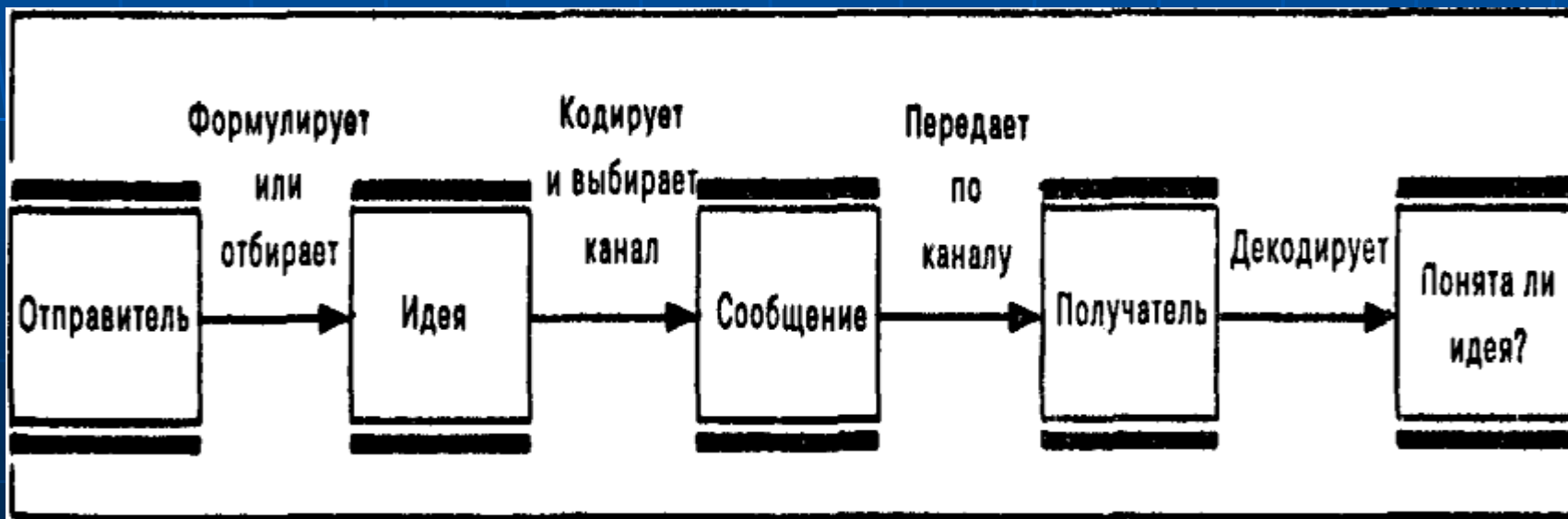


# Элементы коммуникационного процесса

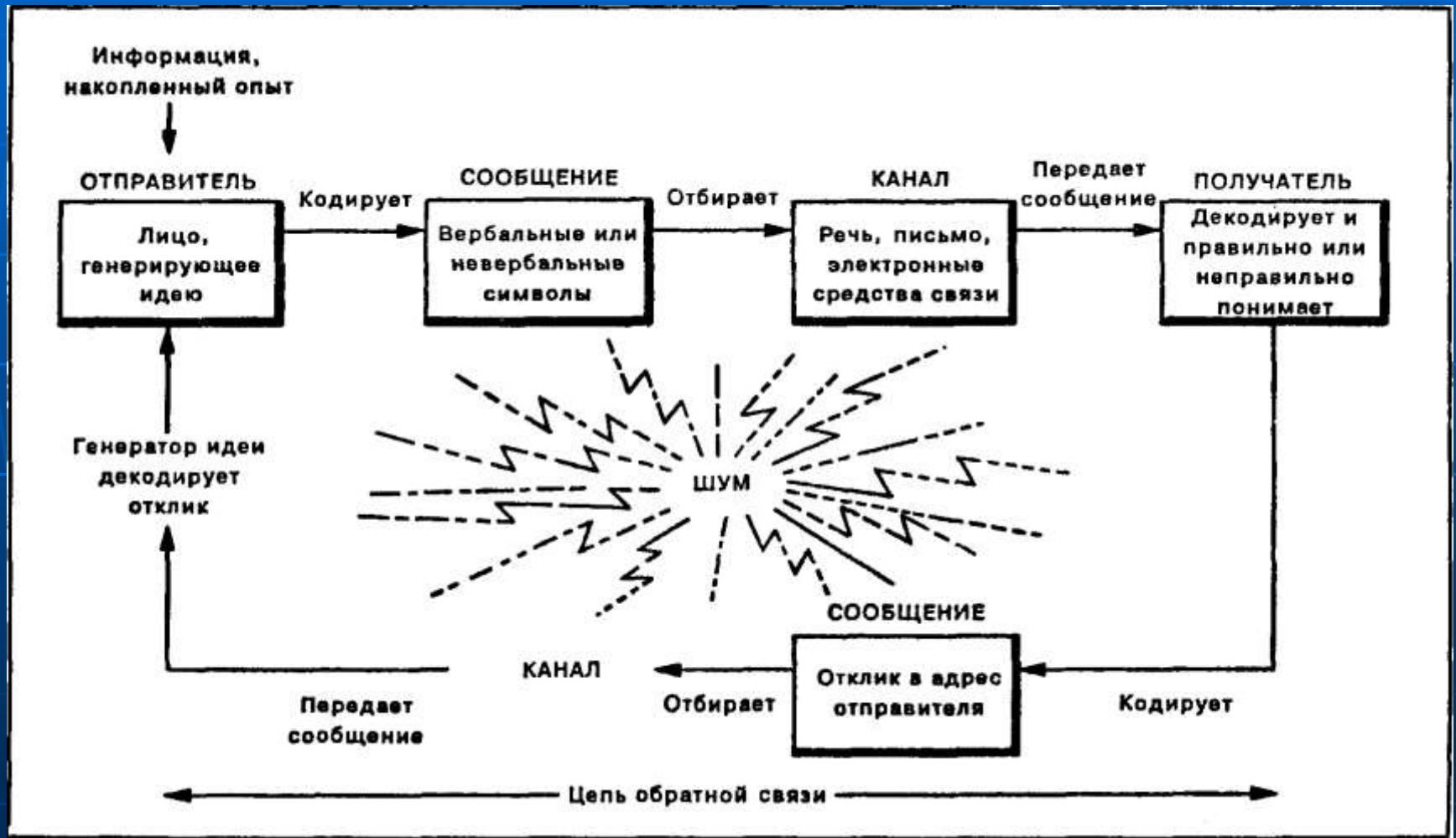
1. *Отправитель* - лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
2. *Сообщение* - собственно информация, закодированная с помощью символов.
3. *Канал* - средство передачи информации.
4. *Получатель* - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

# Этапы коммуникационного процесса

1. Зарождение идеи.
2. Кодирование и выбор канала.
3. Передача.
4. Декодирование.



# Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом



# Межличностные коммуникации

## Барьеры на пути межличностных коммуникаций

- 1) Препятствия, обусловленные восприятием
- 2) Семантические барьеры
- 3) Невербальные символы
- 4) Плохая обратная связь
- 5) Плохое «слушание»



# Способы повышения отдачи межличностных коммуникаций

- проясняйте свои идеи перед началом их передачи
- употребляйте слова, точно выражающие ваши мысли
- следите за языком собственных поз, жестов и интонаций
- излучайте эмпатию и открытость. Эмпатия – это внимание к чувствам других людей (готовность, влезть в шкуру людей.)
- добивайтесь установления обратной связи.



# Организационные коммуникации.

Преграды в организационных коммуникациях:

- Искажение сообщений
- Информационные перегрузки
- Неудовлетворительная структура организации



# Способы совершенствования коммуникаций в организациях:

- 1) Регулирование информационных потоков
- 2) Управленческие действия
- 3) Система обратной связи
- 4) Система сбора предложений
- 5) Информационные бюллетени
- 6) Современные информационные технологии, телефоны, электроника, почта, компьютеры, система INTERNET