

Коммуникативные процессы и управление коммуникациями в организации.

Коммуникационный процесс — это обмен информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т. е. сообщений. В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

1. Отправитель — лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.

2. Сообщение — собственно информация, закодированная с помощью символов. Смыслом и значением сообщения являются принадлежащие отправителю идеи, факты, ценности, отношения и чувства. Сообщение посылают с использованием передатчика в передающий канал, доводя его до получателя. В качестве передатчика возможно использование как самого человека, так и технических средств.

3. Канал — средство передачи информации. Каналом передачи может быть сама среда, а также технические устройства и приспособления. Выбор канала должен быть совместим с типом символов, используемых при кодировании.

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

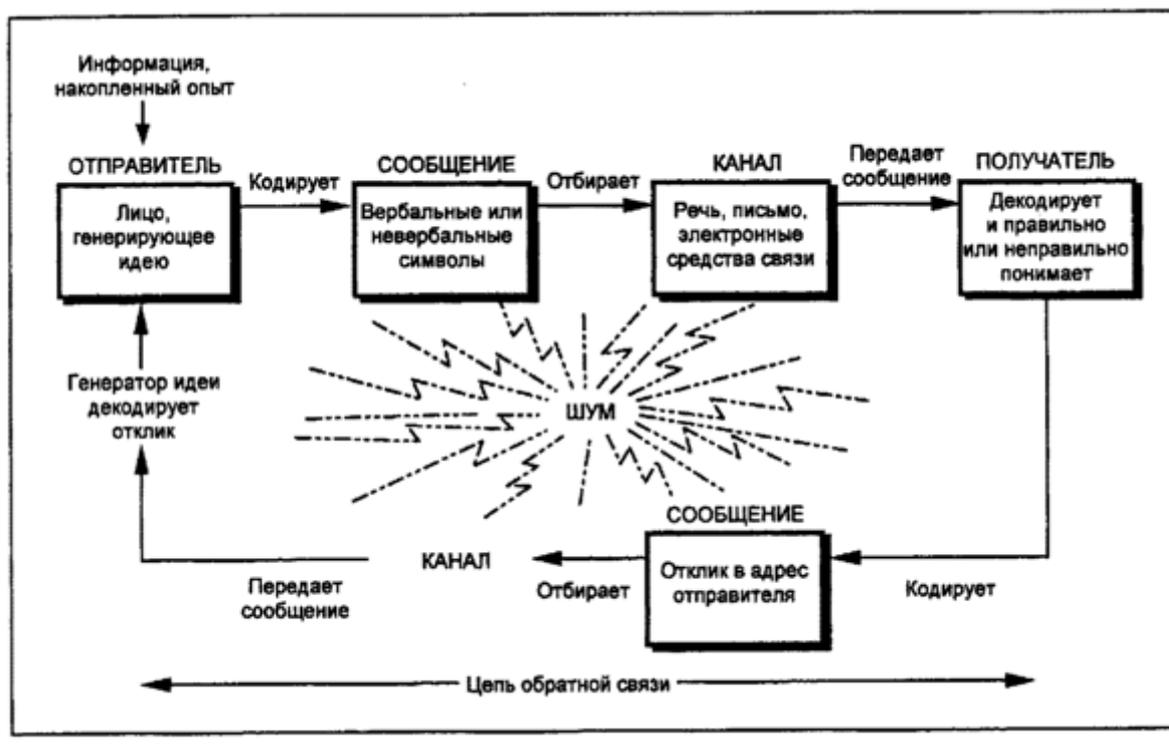
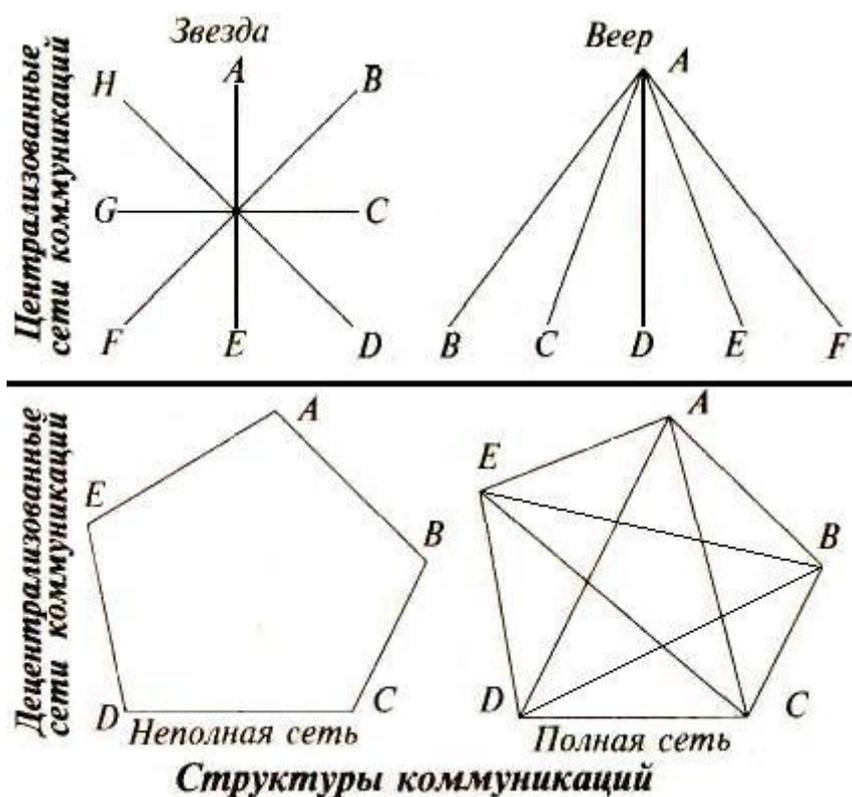


Схема коммуникационного процесса.

Управленческая деятельность имеет коммуникативный межличностный характер. Коммуникативное взаимодействие, осуществляется через функциональные связи участников управления. В коммуникационных потоках важна синхронность, достоверность, адекватность на всех этапах коммуникативного процесса – при приеме, передаче и переработке информации, во всех элементах его структуры. На эффективность работы и сплоченность коллектива влияет используемая в организации модель внутрикоммуникативных сетей. Коммуникативные сети подразделяются на *централизованные* (вся коммуникация замыкается на руководителе) и *децентрализованные* (коммуникация относительно равномерно распределяется между всеми членами организации). Централизованные сети способствуют решению относительно простых управленческих задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем, уменьшают удовлетворенность работой у членов групп, снижают уровень коллективного единства, хотя и способствуют развитию лидерства.

Известно множество других вариантов коммуникационных моделей: *цепочная, звездная, иерархическая*. Связи между передающей стороной (коммутатор – руководитель, Р) и воспроизводящей стороной (исполнитель, И) существенно различаются.



В реальной жизни имеется еще большее разнообразие коммуникативных сетей и моделей. Оптимизация коммуникативной структуры – важный элемент интенсификации контактов внутри коллектива и управления им.

Для освоения темы необходимо выполнить следующее задание:

Ознакомьтесь со статьёй директора консалтинговой компании «Бином» (доступна по ссылке: <http://www.binom-c.ru/upravlenie-kommunikacijami-v-organizacii>) и сформулируйте собственное понимание того, как необходимо выстраивать коммуникации в организации.

Белая Елена Александровна, кандидат педагогических наук;