

Атаманюк Д. В.

Тема КОМУНІКАЦІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ

План

1. Комунікації та їх значення у менеджменті.

2. Комунікаційний процес.

1. Комунікація – це обмін інформацією на основі якої керівник отримує дані, необхідні для прийняття рішень і доводить їх до працівників організації.

Комунікаційна мережа – сукупність індивідів (підрозділів), які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів.

Клод Шелонен та Уорен Вівер у праці “Математична теорія комунікацій” дають таке визначення комунікацій: “це усі дії, за яких один розум впливає на інший”

Комунікації це сполучений процес у менеджменті. Якщо комунікації налагоджені погано, рішення можуть бути помилковими. Західні спеціалісти стверджують, що керівники 50-90% свого робочого часу витрачають на комунікації. Створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достовірності, оперативності, гнучкості – це одна з найскладніших проблем в організаціях.

В комунікації кожному належить певна і активна роль, іноді цей факт ігнорується.

2. Комунікаційний процес – це обмін інформацією між двома сторонами і більше особами. Отримувач інформації має розуміти її.

Елементи процесу обміну інформацією:

- відправник

- повідомлення (інформація закодована певним набором символів)
- канал (засіб передачі інформації)
- отримувач
- зворотній зв'язок. Цей елемент часто залишається поза увагою.

Найпростіші теорії комунікації передбачають взаємодію трьох елементів (складників): відправника, повідомлення, отримувача...

При проектуванні комунікацій необхідно враховувати наявність багатьох каналів деформації інформаційних потоків.

Ефективна комунікація має 4 стадії:

1. Забезпечення уваги адресата
2. Забезпечення розуміння суті повідомлення
3. Визнання
4. Дія

Формальні комунікації поділяються на *вертикальні*, *горизонтальні*, *діагональні*.

Вертикальні – “зверху вниз і знизу вверху”

Горизонтальні – між однаковим рівнем ієрархії

Діагональні – між особами, які перебувають на різних рівнях ієрархії.

Неформальні комунікації – не передбачені організаційною структурою. Цим каналом передається значна частина достовірної інформації. Вона буває корисною і доповнюючою. Признана і в теорії менеджменту зарубіжних країн як система поширення чуток, неофіційних даних...

Позитивні характеристики неформальних комунікацій:

- 1) швидкість передавання інформації
- 2) можливість доповнення формальних
- 3) оперування, як правило, останнім невиконаним.

Класи комунікацій: 1)письмові (перевага полягає у збереженні інформації) 2) усні

Вдосконалення комунікацій можна забезпечити використанням контрольного переліку – п'ять с., як наводить Р.Фаллер:

1. Ясність
2. Повнота
3. Локальність
4. Конкретність
5. Коректність

Комунікаційні бар'єри

1. Конкуренція між повідомленнями.
2. Сприйняття повідомлення адресатом.

Сприйняття: фізичне → сенсорна та нормативна реальність

↓
(інтерпретаційна)

3. Мова, логіка, абстракція. Інтерпретація може бути неправильною при неповній, чіткій інформації.
4. Статус особи яка надсилає повідомлення
5. Опір змінами