

Коммуникации: функции и виды

Информация по праву считается одним из наиболее дорогих и востребованных товаров XXI века. Передача информации как внутри организации, так и между организацией и внешним миром обеспечивается системой корпоративных коммуникаций. Эта система охватывает все уровни организации и направлена на эффективный обмен информацией между руководством и коллективом и между сотрудниками одного подразделения.

В современной организации все большее место занимают электронные системы коммуникации, которые обеспечивают не только быстрый обмен информацией, но и позволяют автоматизировать ряд процессов (например, документооборот в организации). Но по-прежнему основой любой организации остаются люди, которые в ней работают, поэтому менеджеру необходимо знать основы межличностной коммуникации для эффективного управления персоналом компании.

Менеджер, который не владеет знаниями специфики корпоративных коммуникаций и не стремится повышать свою коммуникативную эффективность, может принести убытки организации, отрицательно влияя на эффективность работы подразделений и морально-психологическое состояние коллектива.

Из настоящего курса вы узнаете основные типы и функции коммуникации, способы развития коммуникативной эффективности менеджера и пути разрешения конфликтных ситуаций в организации.

Понятие коммуникации

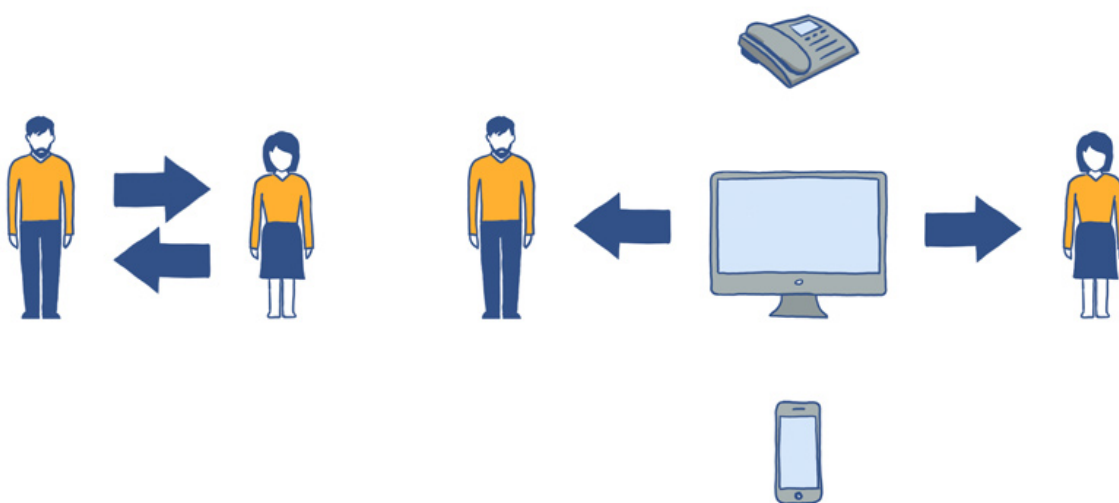
Термин «коммуникация» имеет два разных значения:

1. Система сооружений, механизмов, приспособлений, выполняющих определенную хозяйственную или производственную функцию (например, транспортные и инженерные сети).

2. Процесс общения между людьми, подразумевающий обмен информацией, чувствами, мнениями, идеями и намерениями.

В менеджменте под коммуникацией понимается как процесс взаимодействия людей, объединенных для выполнения целей организации, так и совокупность технических средств, обеспечивающих процесс передачи информации (телефон, факс, компьютер и др.)

Виды коммуникации

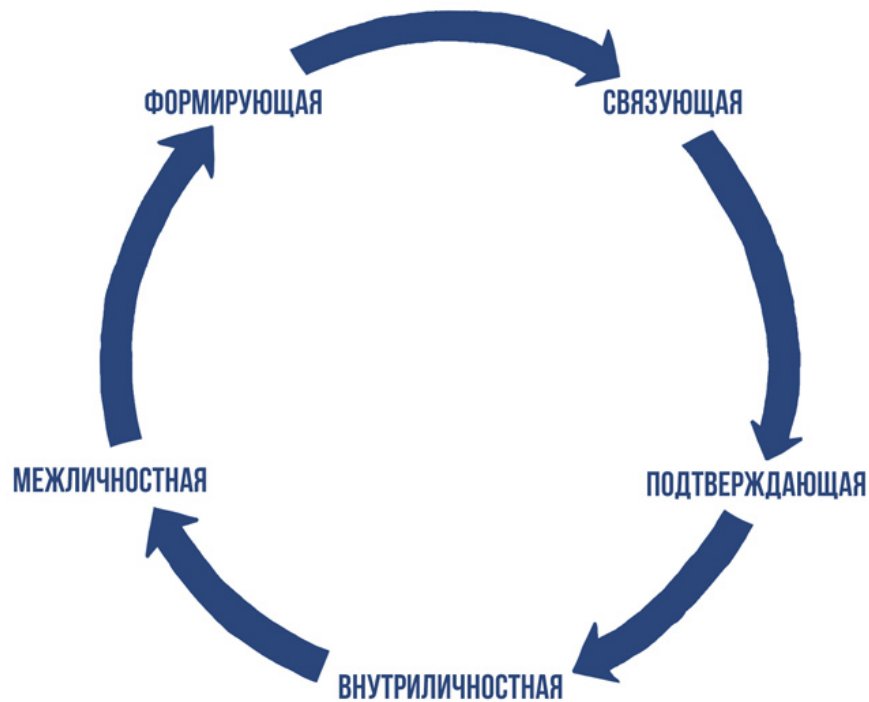


Эффективные системы коммуникации способствуют сплочению коллектива, уменьшению числа конфликтных ситуаций, развитию новаторства, инициативы и предприимчивости, позволяют снизить уровень текучести кадров.

Все действия, которые направлены на достижение одной и той же коммуникативной цели, называются **коммуникативными событиями**. В сфере деловых коммуникаций такими коммуникативными событиями можно считать, например, презентации и выставки.

Функции коммуникации

Различают несколько функций коммуникации:



1. Связующая функция. Общение объединяет людей в процессе совместной деятельности.

2. Формирующая функция. Коммуникация помогает человеку сформировать определенные качества личности.

3. Подтверждающая функция. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он существует. Подтверждающая функция коммуникации реализуется через привычные действия, закрепленные нормами этикета: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказание различных знаков внимания.

4. Межличностная функция. Коммуникация способствует организации и поддержанию межличностных эмоциональных отношений.

5. Внутриличностная функция. Под коммуникацией понимается не только взаимодействие между людьми, но и общение человека с самим собой. Такое общение формирует самоконтроль и самоопределение личности.

Качества эффективной коммуникации

ПРИМЕР

Французский ученый А. Моль в своей книге «Социодинамика культуры» приводит пример следующей коммуникации:

«Капитан - адъютанту:

“Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав завтра в 5 часов на плацу в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, так что в таком случае оставьте людей в казарме”.

Адъютант - дежурному сержанту:

“По приказу капитана завтра утром в 5 часов произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, но тогда явление состоится в казарме”.

Дежурный сержант - капралу:

“По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу; людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения в казарме насчет этого редкого явления, если будет дождливо, а это бывает не каждый день”.

Дежурный капрал - солдатам:

“Завтра в 5 часов капитан произведет солнечное затмение в походной одежде на плацу. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в казарме, а это бывает не каждый день”.

Один солдат - другому:

“Завтра, в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день”.».

Из этого примера видно, что многократная передача информации между участниками процесса коммуникации приводит к неизбежному искажению смысла (в таких случаях говорят, что коммуникация была **неэффективной**).

Что же повлияло на качество передаваемой информации? И что необходимо сделать, чтобы информация передавалась без искажения? Постараемся ответить на эти вопросы.

Отметим качества, являющиеся предпосылками эффективной коммуникации:

1. Речевая компетентность: умение говорить точно и кратко.
2. Умение и желание слушать собеседника.
3. Внимание и восприимчивость к невербальной информации (мимике, жестам, позам собеседника).
4. Наблюдательность, умение замечать нюансы поведения собеседника.
5. Эмпатия, чувствительность к эмоциональному состоянию собеседника.
6. Гибкость, способность адекватно менять свое поведение в зависимости от ситуации.
7. Правильный выбор времени и места общения.

Существуют **три основных фактора**, оказывающих влияние на эффективность передаваемой информации:

1. Умение Передатчика качественно подготовить сообщение.
2. Возможность Приемника воспринять это сообщение (например, человек не сможет получить информацию, если он не владеет языком, на котором передается сообщение).
3. Способность средства коммуникации передавать сообщение в неискаженном виде (например, невосприимчивость к помехам).

Каждый из этих факторов может стать источником искажения информации и нарушить процесс коммуникации.