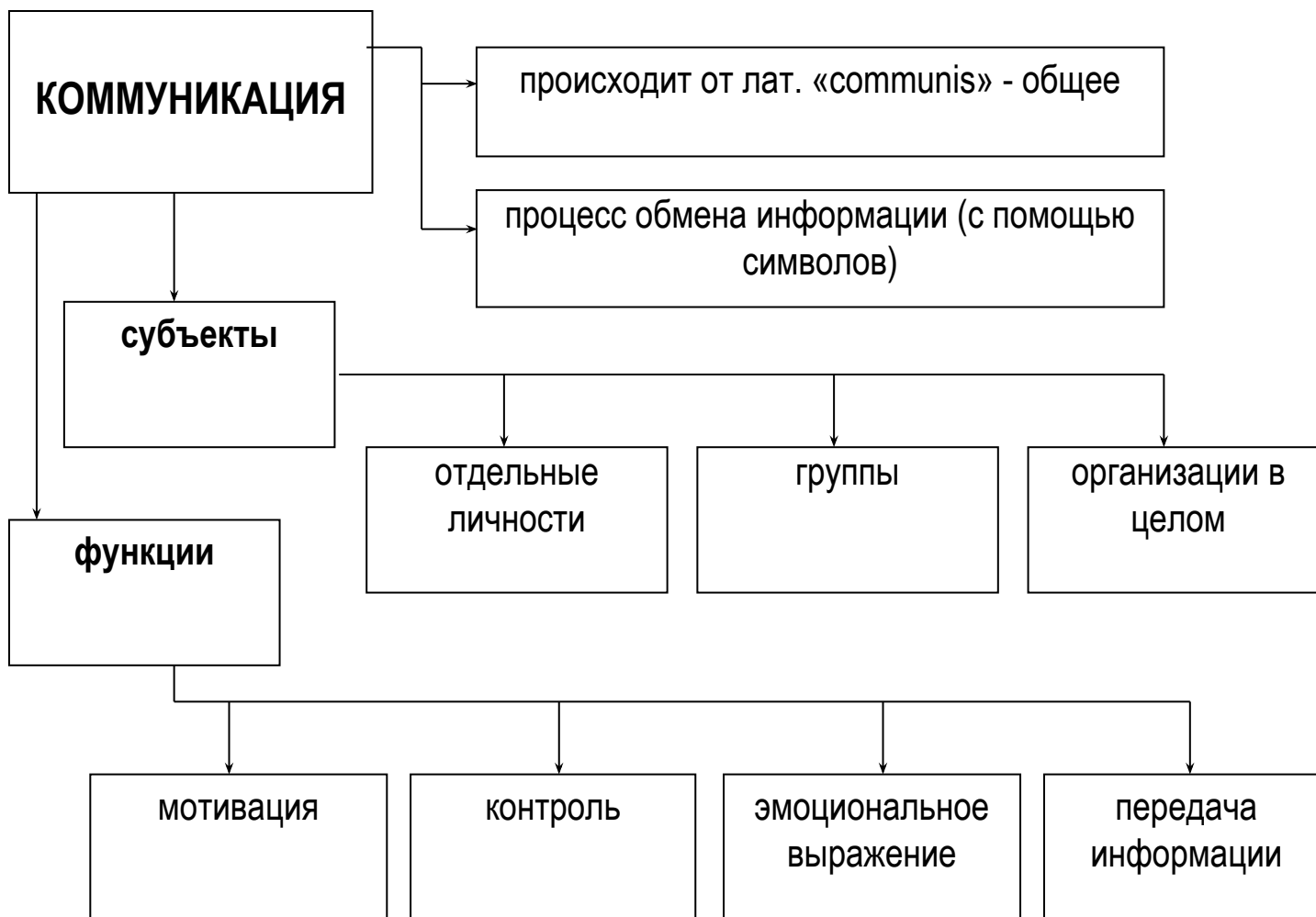


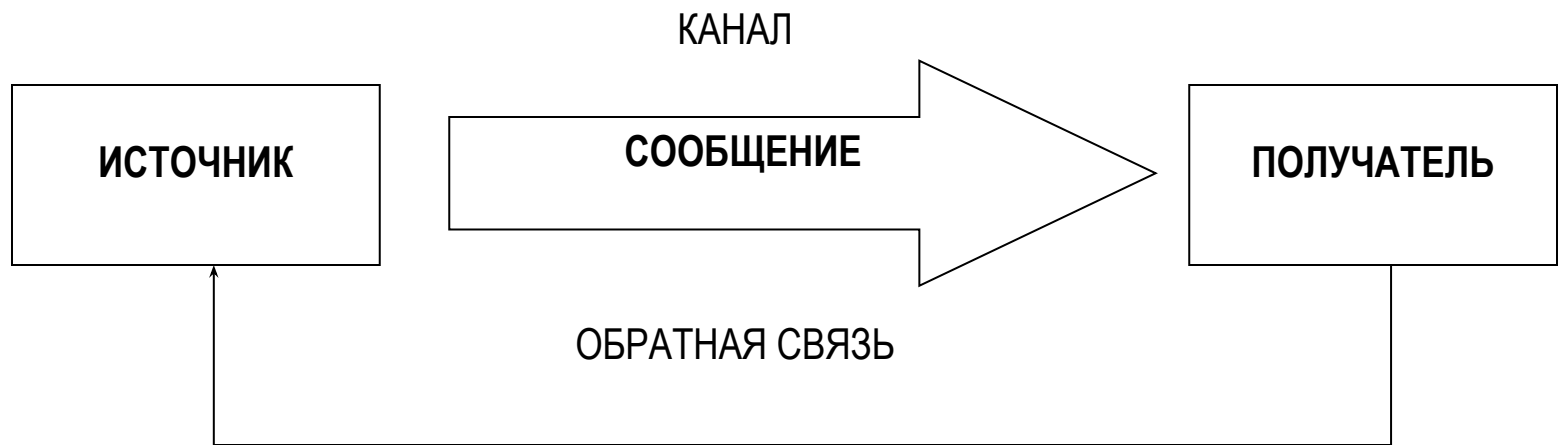


Коммуникации в менеджменте





Модель коммуникационного процесса



ПОМЕХИ И БАРЬЕРЫ ПРИ КОММУНИКАЦИИ

семантические проблемы

ценностная оценка

шумы

отвлечения

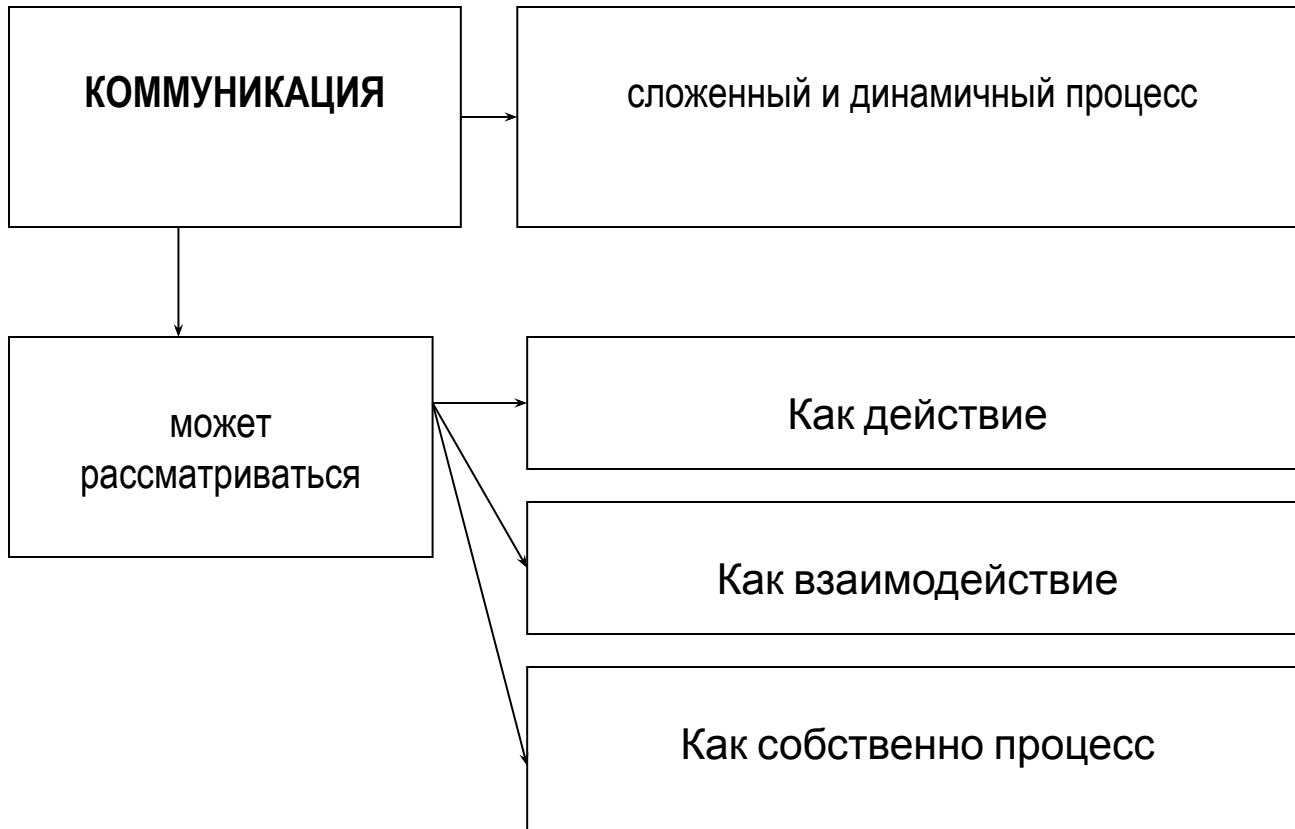
неправильная интерпретация со стороны источника информации и ее получателя

статусное различие между руководителем и подчиненным
(коммуникативный разрыв)

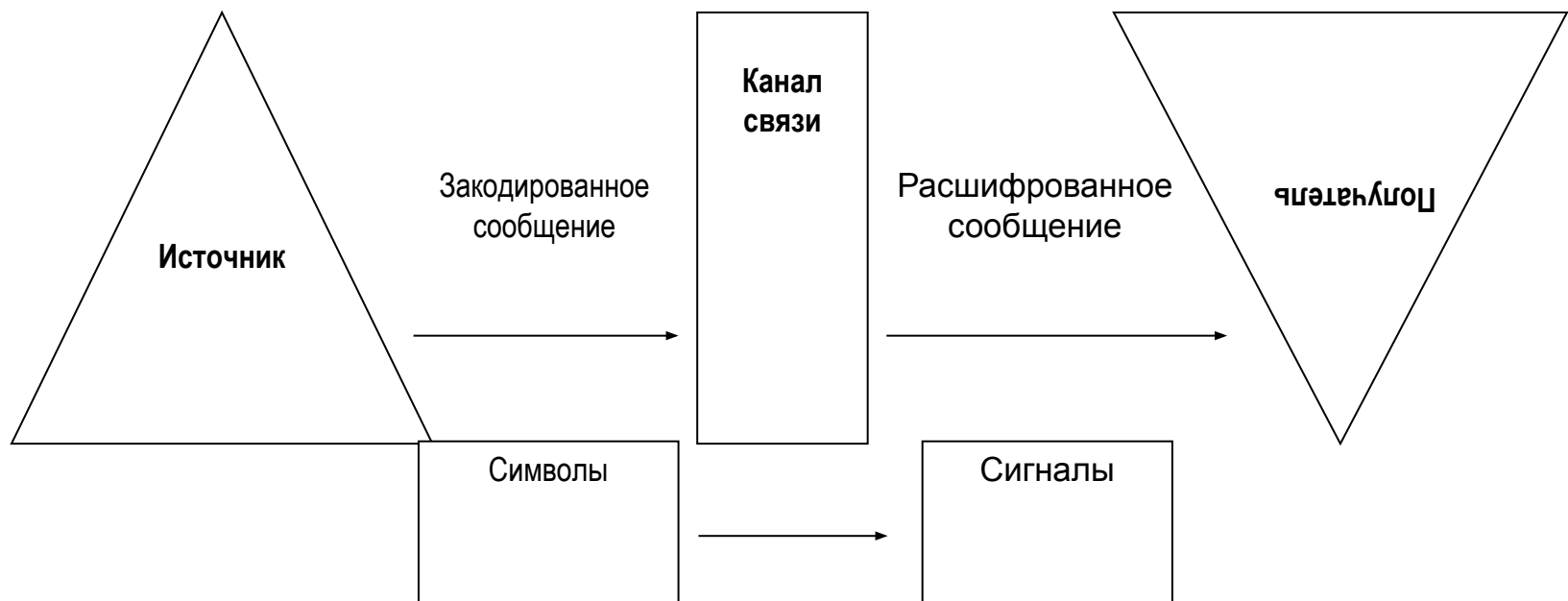


Этапы коммуникационного процесса

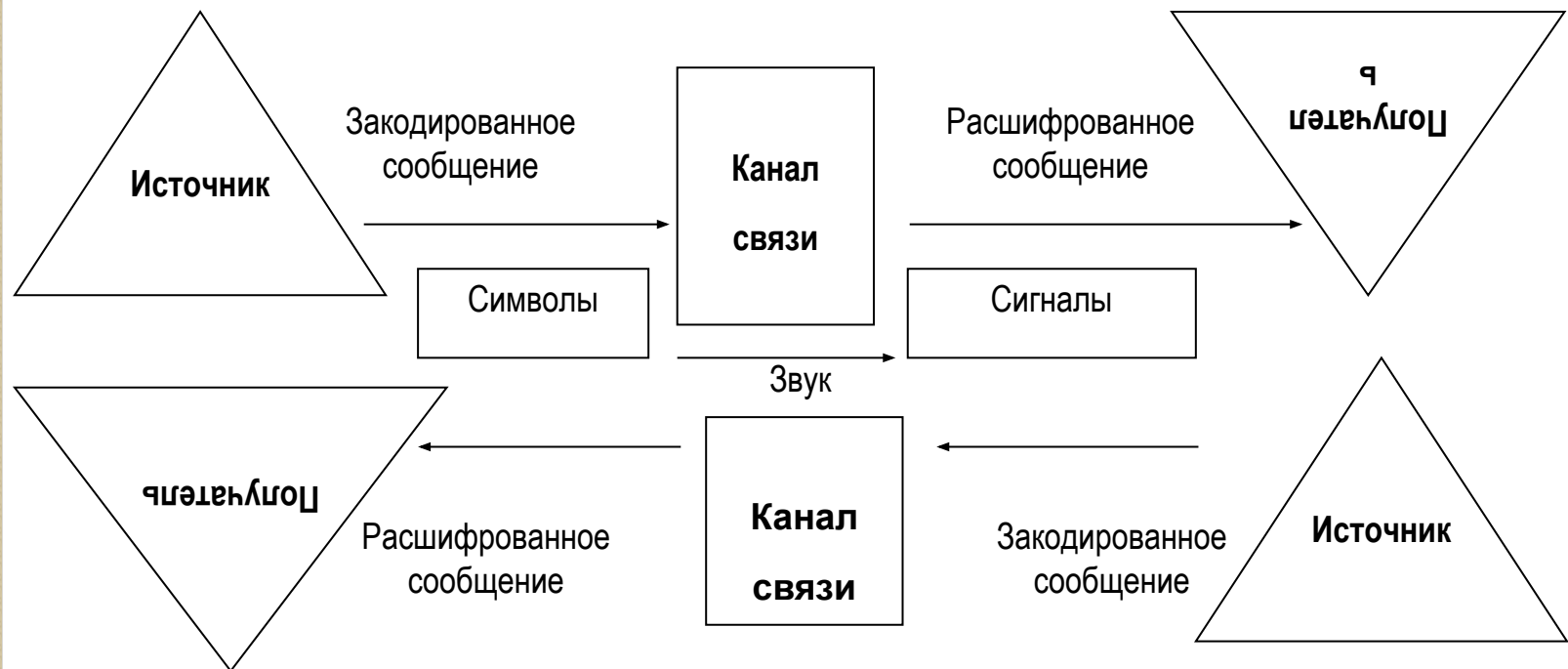
- 1) возникновение информации (зарождение идеи);
- 2) кодирование и выбор средства передачи (передача речи и письменных материалов, электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронная почта, видеоконференции);
- 3) передача сообщений по каналу;
- 4) декодирование - перевод символов отправителя в мысли получателя.



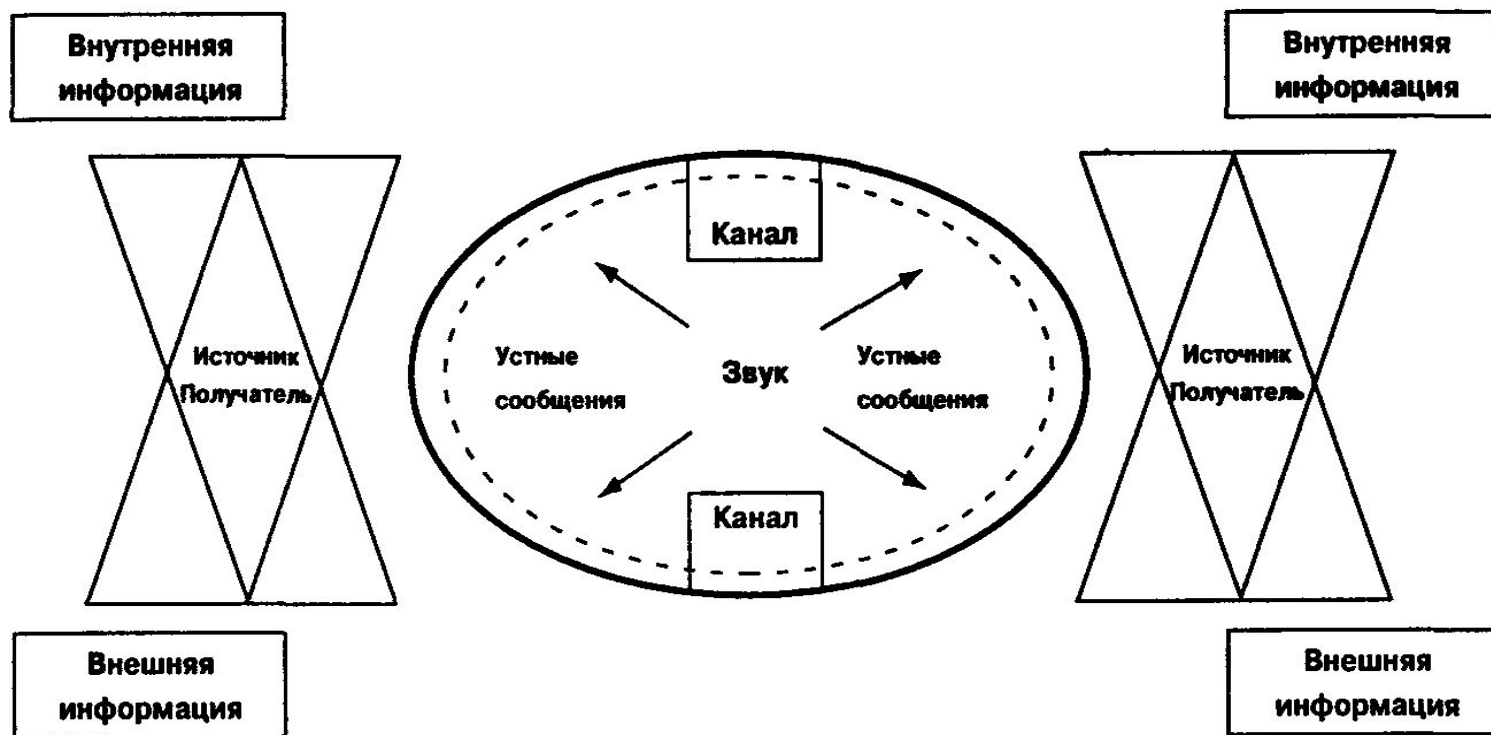
Модель коммуникации как действия

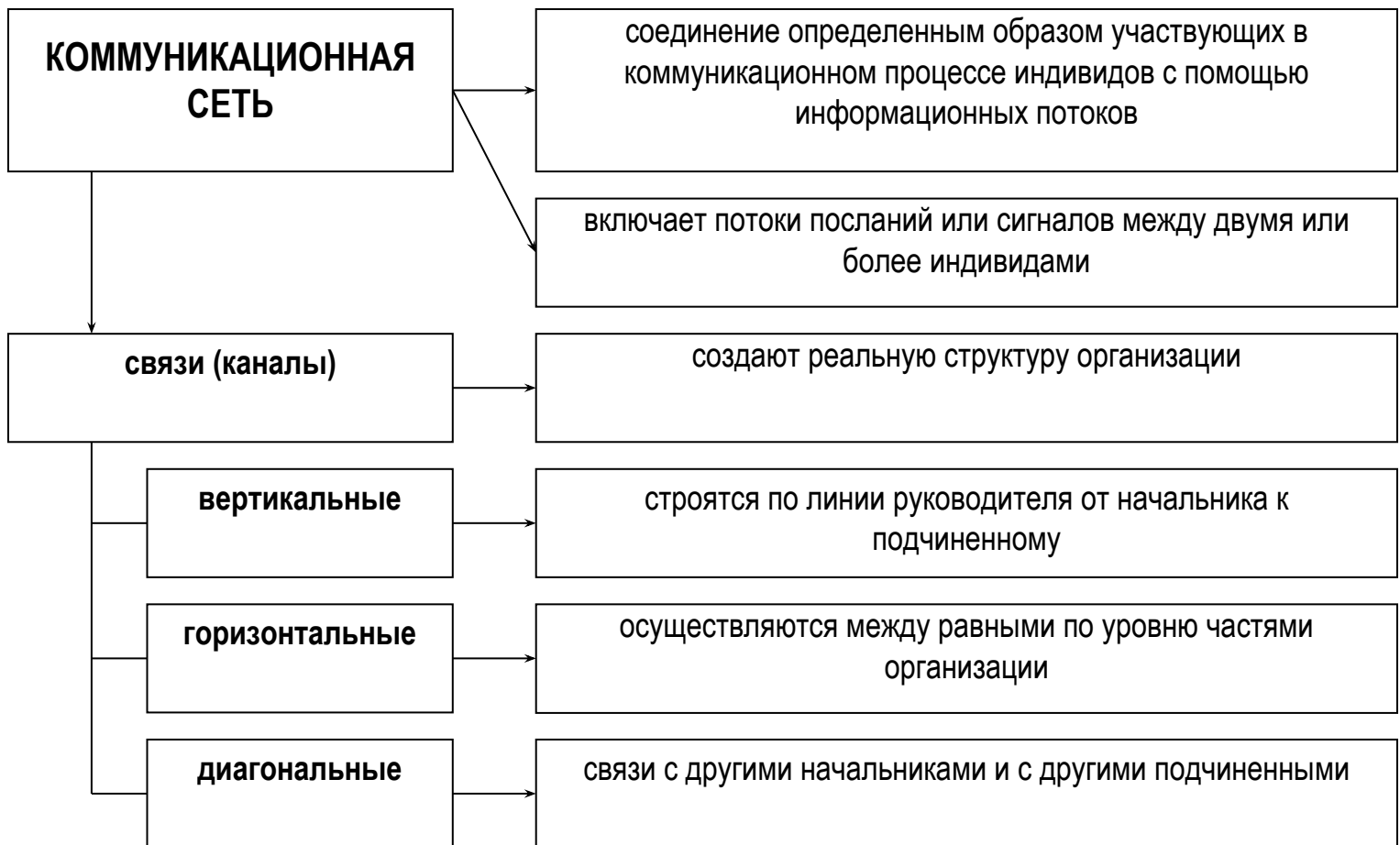


Модель коммуникации как взаимодействия



Развернутая модель коммуникации

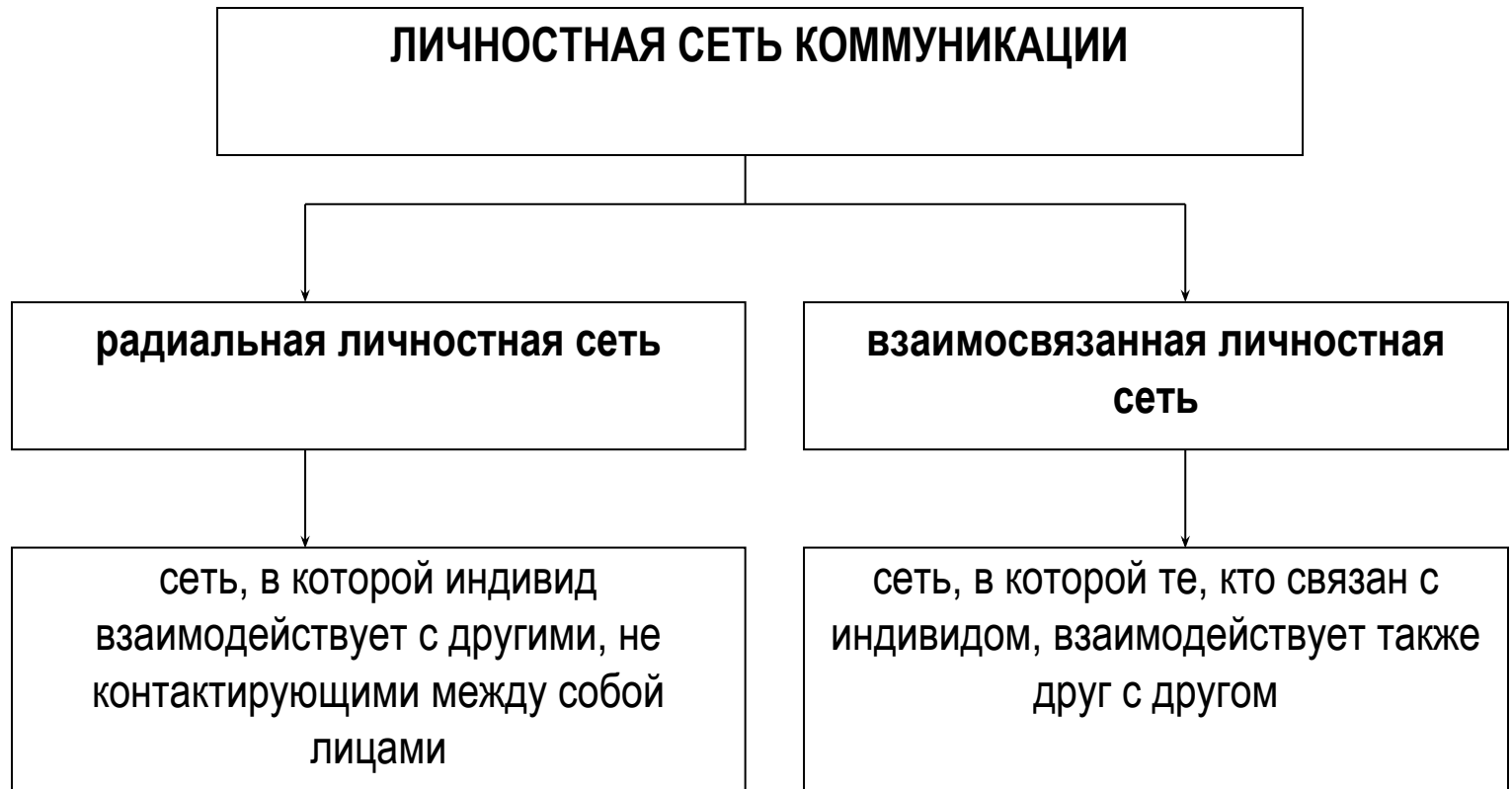


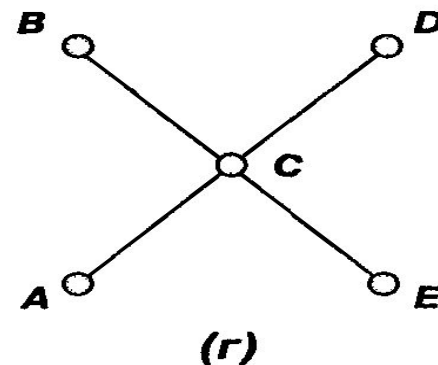
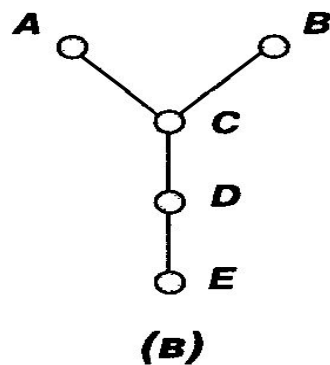
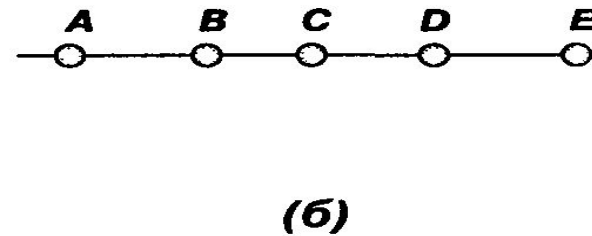
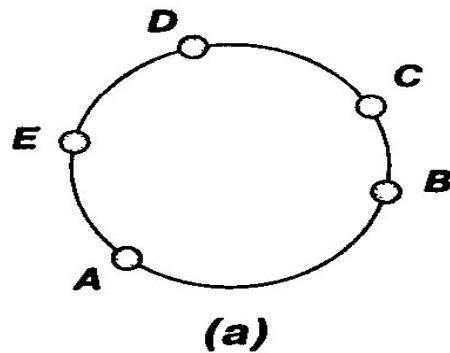


КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ



ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ КОММУНИКАЦИИ





Типы коммуникационных сетей:
 а – круг; б – цепь; в – «Y»; г – колесо

Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций в виде «**круга**»* является активной, без лидера, неорганизованной, неустойчивой. Члены группы могут коммуницировать только с теми, кто расположен рядом с ними.
- *Сеть коммуникаций в виде «**колеса**»* представляет собой менее активную структуру, имеющую определенного лидера, хорошо и устойчиво организованную и более упорядоченную. В сетях данного типа представлена формальная централизованная иерархия власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом только через своего начальника.

Типы коммуникационных сетей

- *Сеть коммуникаций* типа «**У**» называются централизованными и могут быть эффективны, если решаются простые проблемы.
- *Сеть коммуникаций* типа «**цепочка**» представляют тип властной иерархии, в которых появляются горизонтальные связи — элемент децентрализации.
- «**Всеканалные**» (многоканальные) сети представляют полностью децентрализованные группы. Обычно это требуется, когда необходимо участие всех в решении сложных проблем. Такой подход называют еще открытыми коммуникациями.

КОММУНИКАЦИОННЫЕ РОЛИ

функции, которые выполняют члены организации в процессе передачи информации

«сторожа»

контролируют входные потоки сообщений

«связные»

занимают ключевые позиции, связывая группы

«лидеры мнения»

оказывают неформально решающее влияние на поведения остальных членов организации

«космополиты»

связывают систему (организацию) с внешней средой