

image not found or type unknown



В наши дни является просто очевидным то факт, что каждый человек непрерывно взаимодействует с огромным потоком информации. Информация является одной из широких признанных составляющих практически всех сфер деятельности. Информация - основа управления, связующее звено между менеджером и средой, в которую он включен в процессе жизнедеятельности. Способность передавать абстрактные идеи является одной из важных отличительных способностей человека. Коммуникация - это процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя и более людьми. Основные усилия менеджмента будут сосредоточены не столько на внутреннем состоянии большой компании, сколько на развитии внешних связей с партнерами, формировании горизонтальных структур по интересам. В результате размываются структурные границы бизнеса, снижается его закрытость и риски в условиях конкурентных рынков, проявляются преимущества феномена партнерства и самоорганизации. Поэтому в современном мире почти невозможно переоценить важность коммуникаций в управлении. Едва ли не все, что делают руководители, чтобы облегчить организации достижение ее целей, требует эффективного обмена информацией. Коммуникация является связующим процессом, потому что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности. Прочность и качество отношений между людьми в основном представляют собой функцию того, насколько четкими и честными являются их межличностные отношения. Поскольку организация представляет собой структурированный тип отношений между людьми, она в значительной степени зависит от качества коммуникаций для обеспечения эффективного функционирования. Очевидно, что если коммуникации между людьми не будут эффективными, люди не смогут договориться об общей цели, что составляет предпосылку существования организации как таковой. Информация в процессе коммуникаций передается не только для того, чтобы могли приниматься здравые решения, но и для того, чтобы они могли выполняться. Глубоко осмысливая коммуникации на уровне личности и организации, мы должны учиться снижать частоту случаев неэффективных коммуникаций и становиться лучшими, более эффективными менеджерами. Эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях. Они представляют суть коммуникационного процесса, обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают, как среда влияет на обмен информацией. Коммуникации представляют собой всепроникающий и сложный процесс, который является неотъемлемой

частью управления.

Понятие коммуникации является одним из важнейших факторов интеграции управления. Коммуникация - это общение людей в процессе их совместной деятельности, это обмен идеями, мнениями, мыслями чувствами, обмен информацией.

Без коммуникаций невозможно существование никакой организационной группы людей. Коммуникация здесь выступает как условие организации. Понятие "Коммуникация" соединяет в себе три аспекта совместной деятельности людей: движение информации, процесс управления и отношения индивидуума к цели управления и управленческим решениям. Менеджер распределяет информацию и определяет порядок ее движения, влияет на отношение индивидуума, как к информации, так и к управлению и другим индивидуумам. Нередко понятие "Коммуникация" отождествляют с понятием "Информация" или в практическом менеджменте рассматривают коммуникацию как следствие информационного обеспечения управления. **Информация как основной элемент коммуникативных систем** Информация в данном контексте понимается как комплекс сведений, необходимых для успешного функционирования коммуникативной системы. Роль информации определяется тем, что она занимает важнейшее место среди компонентов, определяющих процесс принятия решений. Конец 20-го века показал, что информационный ресурс становится главным богатством любой организации. От того, насколько менеджер владеет информацией, зависит процесс управления. Умение обращаться с информацией зависит от многих социальных и культурных факторов, индивидуальных особенностей организатора, его ценностных ориентаций. А непосредственно от умения обращаться с информацией зависит и управление. Сегодня рассматривают различные виды информации. Одни в большей мере нужны управленцам (**производственная, экономическая, социальная, политическая**), другие накапливаются в процессе деятельности (**актуальная, аккумулятивная**), третьи необходимы менеджеру (**знания, навыки, умения**). Информация, полученная с помощью различных социологических, статистических и других методов, должна составлять полную картину об управляемом объекте. Информационные системы должны быть построены таким образом, чтобы они позволяли обращаться данные на теоретическом и эмпирическом уровнях. Вполне понятно, что чем больше затрат и времени предстоит израсходовать на какой-то проект, тем более достоверной и подробной должна быть предварительная информация. "Конечно, вполне естественно желание получить в свое распоряжение информацию обо всех фактах

и добиваться исчерпывающего исследования, гарантирующего надежную реализацию какой-то конкретной программы. В теории все это выглядит прекрасно, но реальная жизнь просто не укладывается в такую схему. Разумеется, менеджер обязан собрать возможно больше информации и прогнозных оценок. Но в какой-то момент приходится довериться интуиции и идти на риск. Во-первых, потому, что даже правильное решение оборачивается ошибочным, если оно принято слишком поздно. Во-вторых, потому что, как правило, такой вещи, как абсолютная уверенность не существует. Итак, роль информации в социальном управлении огромна. Исходя из этого, многие авторы процесс управления сводят к процессу переработки информации с целью выработки решения. В практике управленческой деятельности лишь часть протекающих в системе процессов подвергается управленческому действию. От того, насколько правильно выбран объект управляющего воздействия, зависит эффективность процесса управления. Соответственно, не вся социальная информация вовлекается в процессы управления. В практике управления оказывается важным соотношение различных видов коммуникаций. Именно оно и определяет и возможности успешного решения проблем, и конкретные виды управленческих решений, и успех всех действий менеджера.

Коммуникации можно классифицировать по следующим видам.

Коммуникации внешние и внутренние. Они отражают целостность управления системы и одновременно ее открытость, приоритетность действий работников фирмы, стиль управления менеджера, ситуации взаимодействия фирмы с другими объектами. Коммуникации одноканальные и многоканальные. Каждый человек имеет разнообразные интересы, которые и определяют множественность его коммуникаций. Но в определенной деятельности человека его интересы могут сводиться к одному типу связей. Это бывает при очень узкой специализации деятельности или очень ограниченных полномочиях. Это часто отражает и определенный стиль управления: управление по ограниченному составу проблем или суженной задаче. Одноканальные коммуникации часто выступают в виде явной и намеренно выделенной приоритетности проблемы в комплексе действий менеджера. Он как бы не обращает внимания на другие проблемы, все подчиняя одной из них. В этом случае и все его связи сводятся к одной, ограниченной данной проблемой. Напротив, многоканальные коммуникации свидетельствуют о широте подхода к проблематике управления, разнообразии решаемых проблем. Кроме того, характеристики одноканальности и многоканальности коммуникаций определяются и системой информационного обеспечения управления. Множество каналов поступления информации, разнообразие информации создают

многоканальные коммуникации. Коммуникации могут быть устойчивыми и неустойчивыми. И тот и другой их вид может играть различную роль в управлении. В одном случае позитивное значение имеют устойчивые коммуникации, в другом - напротив, неустойчивые. Все зависит от того, как те или иные коммуникации определяют качество управленческого решения, как они влияют на процесс управленческих решений. Конечно, понятие устойчивости коммуникаций имеет условный характер. Но каждый менеджер знает, какие связи ему мешают в работе и какие способствуют, какие устойчиво мешают, а какие могут быстро и безболезненно исчезнуть. Коммуникации могут быть формальными и неформальными. Формальные коммуникации отражают связи, необходимые для выполнения функций и полномочий, связи, определяемые характером и системой распределения функций. Неформальные коммуникации возникают в процессе человеческого общения по различным интересам: житейским, психологическим, ситуационным. Это коммуникации, не зафиксированные ни в каких организационных документах или официальных требованиях. Такие коммуникации существуют в любой организации и играют важную роль в деятельности человека, определяют социально - психологическую атмосферу работы. Формальные и неформальные коммуникации существуют во взаимодействии и соотношении. И это соотношение должно быть результатом целенаправленной деятельности менеджера. По условию возникновения и характеру проявления в деятельности человека коммуникации могут быть ситуационными и постоянными. Ситуационные коммуникации нередко отражают возникновение конфликтов и тем самым требуют дополнительного внимания. Эти коммуникации могут быть разрушительными для организации. Ситуационные коммуникации возникают и как результат деятельности менеджера. Ведь конфликт - не всегда отрицательное явление. В некоторых обстоятельствах он может быть и благом. Коммуникации могут быть мнимыми и реальными. В качестве мнимых коммуникаций выступают те связи, которые существуют по каким-то установленным организационным положениям, но не реализуются на практике, не оказывают заметного влияния на взаимоотношения служащих. В практике управления часто приходится наблюдать существование мнимых коммуникаций, которые рождаются иногда в связи с какими-то амбициями, иногда в процессе старения организационных положений, вовремя не пересмотренных и не скорректированных с реальными потребностями организации, иногда мнимые коммуникации возникают, как возможность переложить ответственность при возникновении критической ситуации. Коммуникации отражают различные виды интересов, определяющих результаты деятельности человека. В связи с этим можно выделить коммуникации социально-

психологического характера, организационного, экономического. На формировании этих коммуникаций строится система стимулирования и мотивации труда.

Выводы

Безусловно, существует множество преград на пути успешного осуществления коммуникаций. Распространенными препятствиями на путях обмена информацией в организации служат фильтрация плохих новостей подчиненными, перегрузка информационной сети и неудовлетворительная структура организации. Плохая обратная связь и неумение слушать мешают эффективному обмену информацией. Следовательно, тормозятся и другие процессы управленческой деятельности, что в свою очередь приостанавливает успешное развитие организации. Таким образом, мы видим, что от развития коммуникаций зависит успех управленческой деятельности. Поэтому менеджеру приходится постоянно следить за протеканием коммуникационных процессов, контролировать их эффективность и целенаправленность.