

Захарова Татьяна Николаевна

студентка

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Аннотация: данная научная статья посвящена актуальным вопросам управления организационными коммуникациями. Представлены виды коммуникативных барьеров.

Ключевые слова: организационные коммуникации, коммуникативные барьеры.

Под управлением организационными коммуникациями понимается совокупность непрерывных целенаправленных управленческих воздействий на внутренние и внешние процессы информационного обмена и неинформационных взаимодействий, обеспечивающих удовлетворение коммуникационных потребностей и реализацию долгосрочных интересов развития предприятия [2]. А особенностями управления коммуникациями в организации связано с коммуникативными барьерами и их преодолением.

Коммуникативные барьеры подразделяются на индивидуальные, групповые и организационные. Индивидуальные барьеры обусловлены личностными различиями, которые существуют между людьми. Бывают ситуации, где у одних людей, вступающих в контакт, больше жизненного и профессионального опыта, а у других меньше. Одни чувствительны к чужим мнениям, а другим чужое мнение не имеет значения. Все эти и многие другие факторы влияют на восприятие и интерпретацию информации и на успех коммуникации в целом.

Неверный выбор канала или средства коммуникации служит причиной индивидуальных барьеров. Поэтому, срочные и сложные сообщения, которые

содержат проблемные моменты и какие-нибудь нюансы, лучше передавать лично, так как этот канал обеспечивает быструю обратную связь. По электронной почте желательно передавать рутинные сообщения.

Существуют еще семантические барьеры, то есть различия в понимании смысла и контекста сообщения. Как известно, многие слова русского языка имеют целый ряд синонимов. В общении коммуникаторы должны тщательно подбирать слова для сообщений. Они должны состоять из простых коротких предложений. При общении нужно говорить с расстановкой, используя мимику и жесты. При этом нужно периодически проверять насколько собеседник понимает смысл сообщения.

Еще один барьер – это несовпадение сигналов сообщения. Смысл сообщения, его речевое и невербальное оформление должны совпадать. Например, нередко руководители передают подчиненным важную информацию иронично или намеками, а подчиненные вроде бы слушают, но не слышат руководителя.

Групповые барьеры связаны с психологической несовместимостью членов группы, то есть различиями в мировоззрении, отношении к своим обязанностям, содержанию труда, отсутствием общих интересов. Непропорциональное преобладание в группе людей с различными типами коммуникабельности: доминантных (инициативных в общении), ригидных (трудно вступающих в коммуникацию), интровертных (малоразговорчивых, не стремящихся к общению) нарушает коммуникацию.

Организационные барьеры – это структурные ограничения формальных и неформальных коммуникаций. Статусные барьеры связаны с различиями в полномочиях сотрудников. Подчиненный не всегда может передать своему начальнику достоверную информацию, так как эта информация может повлиять на оценку результатов его трудовой деятельности. В свою очередь, начальник может неверно определить содержание и объем информации, доводимой до подчиненного, о чем речь шла выше.

Существуют барьеры, связанные с различием целей подразделений организации. Перед организацией всегда стоит множество проблем, но у каждого подразделения есть свое видение их решения, поскольку общеорганизационные

проблемы рассматриваются ими через призму собственных целей. Поэтому, организационные коммуникации должны строиться так, чтобы они координировали деятельность подразделений и служили достижению общеорганизационной цели.

Наконец, барьерами коммуникации могут быть несоответствия ее структуры содержанию решаемых задач. Эти несоответствия могут наблюдаться как на групповом, так и на организационном уровне [1].

Известный английский психолог Лесли Рай утверждает, что по-настоящему проблемных людей не так уж много. Большинство из них – совершенно нормальные люди, а их негативное поведение вызвано не удовлетворяющей их ситуацией. При изменении ситуации они перестают быть проблемными. Анализируя негативное поведение подчиненных, менеджеру следует руководствоваться правилом: «начни с себя», то есть проанализируй свое собственное поведение: не могло ли оно вызвать подобную реакцию.

Управление организационными коммуникациями способствует созданию благоприятных коммуникационных условий для повышения эффективности деятельности организации. Таким образом, преодоление коммуникативных барьеров в организации связано с выработкой персоналом навыков эффективного общения, повышением коммуникативной компетентности менеджмента, подбором в группы психологически совместимых людей, а также построением структуры коммуникации, соответствующей целям и задачам организации.

Список литературы

1. Особенности управления организационными коммуникациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/1298010822069/menedzhment/osobennosti_upravleniya_organizatsionnymi_kommunikatsiyami (дата обращения: 05.11.2017).
2. Морозова Н.А. Управление коммуникациями в организации // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – №2. – С. 173–181.
3. Особенности управления организационными коммуникациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/1298010822069/menedzhment/osobennosti_upravleniya_organizatsionnymi_kommunikatsiyami (дата обращения: 06.11.2017).