

ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Гайчук Ж. И., г. Минск

Развитие и усовершенствование современного мира влечёт за собой неизбежные преобразования в сфере коммуникаций, которые являются составляющей частью всех сфер жизни человека.

В рамках предприятия, коммуникация – один из решающих факторов, оказывающих влияние на результативность её деятельности. Особое внимание при управлении эффективной работой организации должно уделяться внутренним коммуникациям, без развития и усовершенствования которых предприятие не может полностью использовать весь имеющийся потенциал, как своих сотрудников, так и организации в целом.

Многие теоретики и практики менеджмента согласны с утверждением, что коммуникации – главное препятствие на пути достижения целей организации. Основная причина низкой эффективности внутренних коммуникаций в организациях заключается в отрицании того факта, что коммуникация – это обмен.

Главная цель коммуникационного процесса заключается в обеспечении понимания передаваемой информации.

Различают межличностные и организационные внутренние коммуникации. Если основные проблемы межличностных коммуникаций кроются в индивидуальных особенностях людей и основных вопросах передачи сообщения, то основным направлением организационных коммуникаций становится создание эффективной системы передачи сообщений. На предприятии должны учитываться и преодолеваются барьеры, затрудняющие налаживание коммуникативного процесса.

Основными барьерами на пути межличностных коммуникаций являются:

- барьеры восприятия – неоднозначность интерпретации смысла сообщения (конфликты между сферами компетентности);
- семантические барьеры – неоднозначность толкования смыслов слов, интонации, жестов, мимики, позы, взгляда;
- барьеры обратной связи – неэффективная обратная связь;

- неумение слушать – игнорирование чужого мнения.

Барьеры на пути организационных коммуникаций следующие:

- искажение сообщений (непреднамеренно, сознательно, в результате фильтрации; страх перед наказанием или при ощущении бессмысленности коммуникации);
- информационные перегрузки – превышение реальных возможностей системы и входящих в нее людей обрабатывать информацию;
- неэффективная структура организации – чем выше в организации вертикаль власти, тем больше вероятность искажения информации;
- некомпетентность персонала – коммуникативная, профессиональная;
- неэффективный способ организации работ и распределения задач;
- конфликты, как между подразделениями, так и между людьми.

Основными путями преодоления этих барьеров могут стать :

для межличностных коммуникаций:

- прояснение своих идей до начала высказывания;
- контроль над выражением своего лица, жестами, позой, интонациями;
- выражение открытости и готовности понимать;
- стремление к установлению обратной связи;
- готовность слушать и слышать.

для организационных коммуникаций:

- создание системы обратной связи;
- регулирование информационных потоков;
- принятие управленческих действия, способствующих облегчению обмена информацией по вертикали и горизонтали.
- организация системы сбора предложений;
- применение достижений современных информационных технологий.

Таким образом, коммуникационная политика предприятия, проводимая с учётом наиболее значимых и оказывающих существенное на неё влияние, факторов способствует эффективному управлению, как персоналом, так и всеми происходящими процессами, а так же налаживанию организацией прочных внешних связей. Только грамотно и эффективно организованные внутренние коммуникации дают возможность предприятию функционировать как единый механизм, усиливая тем самым его возможности свободно существовать на конкурентном рынке.