

РОЛЬ МЕНЕДЖЕРА В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ

Т. Гавриленко (ГИУСТ БГУ)

Научный руководитель:

преподаватель Е.М. Бурак

Коммуникация (от лат. *communicatio* – общее, разделяемое всеми) – это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Цели коммуникации:

1. Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления.
2. Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.
3. Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.

Очевидно, что важно не то, что говорится, а то, как произносит слова собеседник. Невербальные послания передают мысли и ощущения гораздо более эффективно, чем любые, самым тщательным образом подобранные слова. Жесты чаще всего говорят о наших чувствах куда более понятнее слов. В то время, когда наше сознание формулирует выражения вроде «я счастлив» или «поздравляю с новой должностью», «язык тела» передает информацию об истинных чувствах: мы краснеем, потеем, отводим глаза, кричим, избегаем смотреть собеседнику в глаза. И если словесные и невербальные сообщения противоречат друг другу, получатель приходит в недоумение. Как правило, в таких случаях люди в большей степени доверяют не словам человека, а его поведению.

Коммуникационный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель – обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена. Если взаимное понимание не достигается, то коммуникация не состоялась.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

1. *Отправитель* – лицо, которое хотело бы донести свою идею или концепцию до других людей, найти информацию, выразить мысли или эмоции; он кодирует информацию.
2. *Сообщение* представляет собой осязаемую формулировку отправляемой получаемой идеи.
3. *Канал* – средство передачи информации (устная передача – совещания, телефонные переговоры; письменная передача – служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети).
4. *Получатель (адресат)* – лицо, которое декодирует содержащееся в сообщении символы и интерпретирует для себя их значение.

Межличностные коммуникации – это коммуникации, протекающие между людьми.

Организационные коммуникации – это коммуникации, протекающие внутри организации между ее сотрудниками.

Коммуникация считается успешной, если получатель информации понимает ее содержание адекватно тому смыслу, который в нее вкладывает отправитель, то есть менеджер. В противном случае имеет место безуспешная коммуникация.

Особую роль в эффективности коммуникаций играет построение сообщений. При построении сообщения необходимо соблюдать такую последовательность: от внимания к интересу, от интереса к основным положениям, от них – к возражениям и вопросам, далее – к заключению и призыву к действию.

Чтобы избежать ситуации быть непонятым собеседником, следует стремиться к простоте сообщения, использовать словарный состав повседневной речи даже при общении с образованным и проницательным человеком.

Коммуникативная компетентность менеджера – владение коммуникативными навыками и умениями, знание культурных норм, обычаев и этикета, ориентация в коммуникативных приемах и средствах и умении использовать их адекватно конкретной ситуации.

Каждый менеджер должен постоянно повышать свою коммуникативную компетентность. С этой целью необходимо внимательно анализировать практику общения, находить ошибки и намечать меры по их исправлению. Следует учиться на опыте коллег, успешно осуществляющих коммуникативную деятельность, умения и навыки которых гармоничны и эффективны.

Действия менеджера в повышении эффективности коммуникации:

1. учет не только значения того, что передается, но и личностный смысл этого значения для других.

2. учет особенностей функционирования внутренней речи и ряда внутренних закономерностей.

Для того чтобы повысить эффективность коммуникаций, менеджер должен:

1. при составлении сообщения придерживаться четкой цели;
2. стараться сблизиться с людьми, чтобы убедить и воодушевить их;
3. не забывать слушать;
4. выделять достаточное количество времени для коммуникационного процесса;
5. следить за жестами и поступками.