

УДК 005

## КОММУНИКАЦИЯ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Климова Е.Д., обучающийся гр.ОУб-191, II курс  
Муромцева А.К., к.э.н., доцент  
Кузбасский государственный технический университет  
имени Т.Ф. Горбачева  
г. Кемерово

Коммуникация - это общение людей в процессе их совместной деятельности, то есть обмен идеями, мыслями и информацией. Коммуникация - это средство, с помощью которого изменяется поведение, вносятся изменения, информация становится эффективной и достигаются цели. Эффективное общение часто определяет качество решений и способ их реализации.

Роль коммуникации очевидна как в малых, так и в крупных компаниях. Будущее не только компании как экономического субъекта на рынке, но и людей, которые на нем работают, зависит от эффективности каналов коммуникации взаимодействия [1].

Независимо от того, каким видом деятельности человек занимается, овладение искусством делового общения всегда необходимо для любого индивида. Но особенно важно умение общаться для деловых людей: предпринимателей, менеджеров, людей, занятых в сфере управления. Однако для деловых людей, таких как предпринимателей и занятых в сфере управления особо важным считается – правильность общения.

Выделяют 5 целей коммуникаций:

- организовывать информационный обмен между субъектом и объектом управления;
- наладить процесс эмоционального и интеллектуального обмена управленческой информацией;
- установить связь между людьми в организации;
- сформулировать общие взгляды на внутреннюю среду организации;
- организовать совместную работу коллективов с целью выполнения задач организации» [2].

Основной целью коммуникативного процесса является обеспечение понимания информации, который является предметом общения. Но сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения. Существуют основные элементы и этапы коммуникационного процесса для улучшения понимания процесса обмена информацией и условий его эффективности. Выделяют 4 основных компонента модели коммуникации: источник, сообщение, канал и получатель [3].

Эффективность коммуникативного процесса всегда идет рука об руку с взаимопониманием, достигнутым между партнерами, схожими точками зрения на предмет общения и текущую ситуацию в целом, т.е. происходит построение эффективной системы общения с обратной связью. В любой управленческой коммуникации имеется управляющее звено и управляемая подсистема. Управляющее звено – руководитель, который ставит перед исполнителями конкретные цели, сообщает им необходимую и достоверную информацию, следит за процессом выполнения работ и оценивает достигнутые результаты. Руководители на процесс коммуникации тратят 50-90% своего времени. Их деятельность - донести до подчиненных необходимую информацию и получить обратную связь. Имея это в виду, управленческую коммуникацию можно определить, как процесс передачи и получения информации, в результате которого руководство влияет на состояние и действия подчиненной команды. Качество процесса передачи информации руководством зависит от его коммуникативной компетенции и характеристик коммуникативных навыков. Коммуникативная компетентность руководителя - это система внутренних ресурсов, необходимых для организации эффективного общения в конкретной ситуации личного взаимодействия.

Поскольку руководитель выполняет свои роли и выполняет основные функции для формулирования целей организации и их достижения, качество обмена информацией может напрямую влиять на степень реализации целей. Это означает, что эффективное общение необходимо для успеха отдельных лиц и организаций. Эффективная коммуникация отвечает следующим требованиям: достоверности, реальности, объективности, своевременности, обратной связи, доступности [4].

Формы и результаты коммуникативного процесса во многом определяются характеристиками участвующих в них индивидов. В свою очередь, эти характеристики полностью определяются нормами и ценностями той культуры, к которой принадлежит человек. От этого зависят образ мышления, способы выражения эмоций, привычки. В соответствии с нормами и ценностями культуры человек действует, играет определенные социальные роли и оказывается способным в большей или меньшей степени общаться с другими людьми [5].

Общение людей на любом предприятии происходит при помощи вербальных и невербальных приемов. Вербальные контакты осуществляются путем использования устных или письменных сообщений. Невербальные контакты осуществляются при помощи языка телодвижений и параметров речи. Способами обеспечения коммуникативного процесса являются: речь, слушание, чтение.

По своей значимости слушание находится на первом месте и занимает 52% времени межличностных коммуникаций. Речь занимает до 28% времени. Для повышения эффективности межличностных коммуникаций следует уделять культуре речи большое внимание. Чтение играет важную

роль, особенно для людей с аналитическим складом ума. Чтение занимает приблизительно 20% времени межличностных взаимоотношений.

Тип личности также имеет большое значение в процессе общения. Своевременное распознавание типа личности собеседника позволяет менеджеру быстро адаптироваться и перестроиться под желаемую манеру общения, что, в свою очередь, даст дополнительные возможности для успеха в переговорах.

Исследования различных организационных структур показали, что коммуникации играют важную роль в развитии организации как единой системы. Каждый руководитель заинтересован в улучшении коммуникационных процессов организации. С помощью коммуникаций реализуются основные задачи компании, внедряются новые идеи по производству товаров и услуг. Общение также необходимо для установления авторитета руководителя.

Эффективное общение имеет решающее значение для успеха сотрудников и всей организации. Неэффективные коммуникационные процессы - одна из основных проблем, стоящих перед организацией. Эффективно работающие менеджеры - это специалисты, умеющие наладить продуктивное общение, обладающими хорошими устными и письменными коммуникативными навыками, понимания сущности коммуникативных процессов в организации и знаний, как эффективно организовать коммуникацию в интересах всей команды в организации [6].

### Список литературы:

1. Реализация коммуникационной деятельности в организации. – Режим доступа: [https://studbooks.net/1304193/menedzhment/suschnost\\_protssesa\\_kommunikatsii](https://studbooks.net/1304193/menedzhment/suschnost_protssesa_kommunikatsii) (дата обращения 21.03.2021)
2. Схема коммуникационного процесса. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zdamsam.ru/a8562.html>
3. Этапы коммуникационного процесса. – Режим доступа: <https://lektsia.com/7x3b41.html> (дата обращения 21.03.2021)
4. Турищев, Д. Г. Совершенствование методологии оценки эффективности деятельности коммерческих организаций в современных условиях / Д. Г. Турищев, А. К. Муромцева // Россия молодая : Сборник материалов XI Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Кемерово, 16–19 апреля 2019 года / Редакционная коллегия: Костюк Светлана Георгиевна отв. редактор, Останин Олег Александрович, Хорешок Алексей Алексеевич, Дворовенко Игорь Викторович, Кудреватых Наталья Владимировна, Черкасова Татьяна Григорьевна, Стенин Дмитрий Владимирович, Покатилов Андрей Владимирович, Бобриков Валерий Николаевич, Бородин Дмитрий Андреевич. – Кемерово: Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2019. – С. 80360.

5. Эффективность коммуникации и факторы, влияющие на нее. – Режим доступа: <https://uchebnik.biz/book/173-osnovy-mezhkulturnoj-kommunikacii/33-24-yeffektivnost-kommunikacii-i-factory-vliyayushhie-na-nee/> (дата обращения 21.03.2021)

6. Построение коммуникаций с разными типами личности. – Режим доступа: <https://anna-kulik.ru/postroenie-kommunikacii-s-raznymi-tipami-lichnosti/> (дата обращения 21.03.2021)