

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА И СПОСОБЫ ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Волкова Светлана Витальевна

магистрант, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), РФ, г. Ростов-на-Дону

THE MAIN STAGES OF THE COMMUNICATION PROCESS AND WAYS TO IMPROVE IT

Svetlana Volkova

Undergraduate student, Rostov State University of Economics (RSUE), Russia, Rostov-on-Don

Аннотация: Как известно из социологических исследований, менеджеры тратят в среднем от 60 до 90% своего рабочего времени на процесс коммуникации. Это объясняется тем, что руководитель всегда включен в рабочий процесс, находится в коммуникации со своими подчиненными, принимает решения, обменивается информацией с людьми, а также выполняет свои стандартные управленческие функции (планирование, организация, координация, контроль, мотивация). Все это необходимо для того, чтобы выполнять поставленные задачи, достигать поставленных целей, реализовывать свою роль в процессе коммуникации в организации. Коммуникация включает в себя несколько взаимосвязанных этапов, каждый из которых может повлиять на достоверность информации, исказив ее и поменяв изначальное значение.

Abstract. As it is known from sociological research, managers spend on average from 60 to 90% of their working time on the communication process. This is due to the fact that the manager is always involved in the workflow, is in communication with his subordinates, makes decisions, exchanges information with people, and also performs his standard managerial functions (planning, organization, coordination, control, motivation). All this is necessary in order to fulfill the tasks set, achieve the goals set, and realize your role in the communication process in the organization. Communication includes several interrelated stages, each of which can affect the reliability of information by distorting it and changing its original meaning.

Keywords: communication system, communication process, information, stages of the communication process, information exchange, efficiency.

Ключевые слова: система коммуникаций, коммуникационный процесс, информация, этапы коммуникационного процесса, обмен информацией, эффективность.

Коммуникационный процесс – обмен информацией между двумя индивидами и более, главной целью которого является обмен информацией таким образом, чтобы она была понята истинным образом.

Рассмотрим этапы коммуникационного процесса:

1. Появление идеи. Для того, чтобы обмен информацией не закончился на первом же этапе, необходимо четко понять: какую информацию необходимо передать и как ее передать таким образом, чтобы не исказить идею. Ведь именно из-за искажения идеи часто процесс коммуникации прерывается, так как идея кажется неинтересной и даже не обсуждается.
2. Кодирование и выбор канала передачи. На этом этапе идея трансформируется в обращение, которое можно передавать. Для этого необходимо выбрать, каким способом информация будет закодирована: в виде письма, видео, фото, речи, невербальных знаков, звуков и т.д. Важно, чтобы выбранная система кодирования была также известна получателю обращения. Закодированное сообщение должно нести в себе истинный смысл, закладываемый его отправителем и автором идеи. Далее происходит отправка информации с помощью выбранного канала передачи.
3. Декодирование. Получатель должен раскодировать полученную информацию, делает он это исходя из своего восприятия, опыта, знаний и т.д. Чем тщательнее проходит этот этап, тем эффективнее результат процесса коммуникации.
4. Обратная связь по итогам коммуникации. Это самый важный этап, который дает возможность отправителю проанализировать проделанную им работу – это позволит в дальнейшем качественнее доносить до получателя свою идею, чтобы минимизировать искажение информации, что также повлияет на эффективность коммуникации.

Говоря о коммуникациях, о повышении их эффективности, необходимо упомянуть, что в процессе коммуникации появляются и различные барьеры, преграды, которые стоят на пути у успешной коммуникации. Барьеры бывают макро- и микроуровней. Макробарьеры мешают всему процессу коммуникации, например, это искажение информации, перегруженные информационные сети, рост потребности в более сложной информации, рост роли иностранных языков в процессе коммуникации и т.п.

Микробарьеры препятствуют процессу коммуникации в более узких сферах, например, личные взаимоотношения отправителя и получателя, отношение получателя к каналу передачи информации, его восприятие обращения (употребление многозначных слов) и отсутствие обратной связи.

Все преграды на пути к успешному процессу коммуникации можно представить в виде схемы, что изображено на Рис. 1.

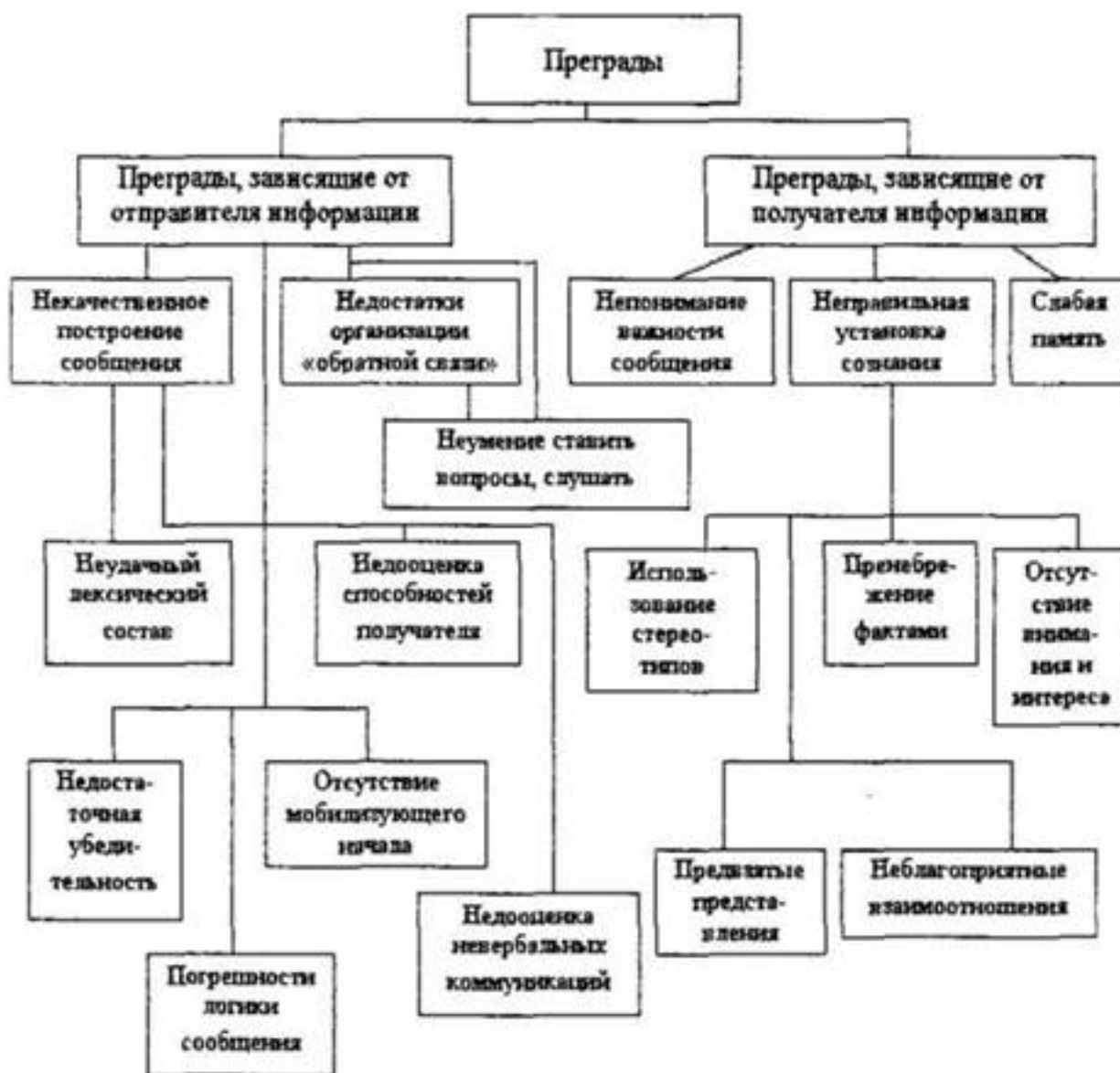


Рисунок 1. Преграды на пути к успешному процессу коммуникации

Преградой также может являться нежелание принимать новое по причине того, что новые идеи кажутся сомнительными, или же из-за стереотипов. По этой причине суть идеи искажается, обратная связь теряет свою эффективность, результативность сообщения снижается, как и результат коммуникационного процесса. Эффективность может быть разной, например, по данным зарубежных исследований, горизонтальные коммуникации гораздо эффективнее вертикальных: горизонтальные эффективны на 85%, вертикальные же на 30-35%. Эффективность измерялась количеством информации, дошедшей до сотрудников, а также ее корректностью. Из чего можно сделать вывод, что сотрудники могут выполнять свои задачи даже располагая всего третьей из необходимой им информации. Важно также соблюдать и этические нормы в процессе коммуникации – это важно делать с двух сторон. Важно и то, в какой форме доносится сообщение: сначала необходимо установить контакт, презентовать, отработать возражения и как итог – призвать к действию и заключить договор. В процессе презентации важно доносить информацию простым языком, даже если собеседник образован и умен, а также важно предоставлять достоверную информацию, ведь один недостоверный факт привлечет больше внимания, чем 99 достоверных. Выделим несколько правил успешной коммуникации:

1. Четко определить цели обращения.
2. Проанализировать и выделить истинные цели каждой коммуникации.

3. Узнать мнение знающих людей во время планирования коммуникации.
4. Уделить достаточно времени подготовке к невербальной коммуникации (внешний вид, интонация, речь, мимика и пр.) и содержанию обращения.
5. При возможности, включить в сообщение полезное и ценное для его получателя.
6. При коммуникации отслеживать ее эффективность и при необходимости корректировать план действий.
7. Планировать коммуникацию успешную не только здесь и сейчас, но и в дальнейшем.
8. Научиться методам активного слушания и пользоваться ими при коммуникации.

Не четко выстроенная система коммуникаций в организации влечет за собой серьезные последствия, например, нарушения психологического и эмоционального характера как для руководителей, так и для их подчиненных. Также опыт многих компаний с многолетним стажем говорит о том, что эффективное управление невозможно без четко выстроенной системы коммуникаций.

Список литературы:

1. Акатьев, Э.Р. Роль коммуникации в системе управления / Э.Р. Акатьев // Социологические науки. – 2016. - №46. – URL: <http://novainfo.ru/article/6085> (дата обращения: 10.02.2024)
2. Кузнецова, Н.В. Проблемы внутриорганизационной коммуникации в управлении / Н.В. Кузнецова // Известия Восточного института. – 2018. - №1 - URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemyvnutriorganizatsionnoykommunikatsii-v-upravlenii> (дата обращения: 13.02.2024)
3. Лосев, К.В. Коммуникационный менеджмент / К.В. Лосев. – Санкт-Петербург: ГУАП, 2020. - 78 с.
4. Хлынина, М.В. Внутриорганизационные коммуникации: проверка на прочность/ М.В. Хлынина// Справочник по управлению персоналом. – 2019. - №11. - URL:<http://www.propersonal.ru/journal/741/308168/> (дата обращения: 15.02.2024)
5. Юмашева И.А. Основы деловых коммуникаций. Учебное пособие. - М.: КноРус, 2022. - 164 с.
6. Якупов, П.В. Коммуникации: определение понятия, виды коммуникации и ее барьеры / П.В. Якупов // Вестник ГУУ. – 2020. - №10. – С.261-266.