**ЛЕКЦИЯ «МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИЙ»**

Методы обмена информацией можно разделить на две большие группы – односторонние и двусторонние. Каждая из них выполняет свои функции и при надлежащем подходе весьма эффективна. Основная задача односторонних коммуникаций – довести до сведения работников информацию, в которой они нуждаются и которую могут счесть для себя полезной. Одним из методов односторонних коммуникаций является использование доски объявлений. К преимуществам использования данного метода можно отнести отсутствие необходимости обходить каждого сотрудника персонально, низкую стоимость, легкость в осуществлении, наличие информации постоянно перед глазами сотрудников.

Однако метод имеет ряд недостатков: далеко не каждый сотрудник смотрит, а тем более читает то, что написано на доске объявлений; информация достаточно быстро устаревает и приобретает неряшливый вид.

Условиями эффективного применения данного метода являются эффективное расположение доски объявлений, а также регулярное обновление информации и ее внешнего вида.

Достаточно важным методом односторонних коммуникаций является *корпоративный информационный бюллетень* (в том числе посредством компьютерной сети). Метод хорош своей оперативностью, также не требует больших затрат. Такого рода бюллетени могут быть интересны для работников. Кроме того, он может быть выполнен на достаточно высоком качественном уровне. Однако существует ряд сложностей. Во-первых, новости, с которыми необходимо ознакомить сотрудников, могут не соответствовать запланированному формату данных. Во-вторых, если промежуток времени между бюллетенями слишком долог, информация может устаревать. И, наконец, зачастую информация подается пресно, т.е. лишена живости.

Для эффективного применения данного метода необходимо, чтобы ответственным был назначен сотрудник, обладающий достаточными полномочиями. Содержание бюллетеня должно быть живым и интересным. Бюллетень должен инициировать обратную связь. Если в организации происходят важные события, то требуется выход специального выпуска.

*Внутрифирменное радио и телевидение* также относится к методам односторонних коммуникаций. Одним из основных преимуществ использования данного метода является то, что он предоставляет возможность руководству разговаривать с каждым сотрудником. Однако метод достаточно дорогой, а результаты его применения могут выглядеть непрофессионально. В общем, специалисты советуют избегать данного метода (особенно это касается телевидения).

Следует учитывать, что циркулирование информационных бюллетеней в локальной компьютерной сети – более быстрый и дешевый способ. Односторонние коммуникации задают организации верное направление, но не всегда приводят к наилучшим результатам.

К методам двусторонних коммуникаций относят встречи с персоналом, групповые брифинги, политику открытых дверей, участие в социальных группах.

*Встречи с персоналом* – достаточно эффективный метод коммуникаций. Информация может быть доведена в сбалансированной форме, с правильно расставленными акцентами, компетентными ответами на вопросы. Работникам импонирует, что их держат в курсе новостей, дают возможность задать вопросы, а руководство не жалеет для них своего времени. Подходящая периодичность таких встреч – раз в полгода, квартал (за исключение важных новостей, которые должны доводиться оперативно). Встречи не должны длиться более часа, речь – не более 20 минут. Целесообразно выдавать краткие (на одну страницу) тезисы.

*Групповые брифинги* – групповые информационные совещания. В большей степени они подходят для крупных компаний, где нет возможностей проводить встречи для всего персонала. Это способ быстрого и эффективного доведения информации с использованием каскада. Каскад может иметь несколько уровней: руководитель, члены правления, главы подразделений, рядовой персонал.

Каждый месяц члены правления общаются с групповыми руководителями, используя форму заранее подготовленного информационного совещания (брифинга), а главы отделов, в свою очередь, по установленной форме проводят совещания со своими подчиненными. Чтобы предупредить распространения слухов, все совещания должны проводиться в одно и то же время. Групповые брифинги способствуют обмену идеями, выявляют мнения работников без проведения официального статистического исследования.

*Политика открытых дверей* предполагает, что обращения сотрудников организации к непосредственным руководителям или руководителям более высокого ранга по любым интересующим их вопросам поощряются менеджментом организации, однако следует учитывать возможность проявления психологических и социальных барьеров, которые заставляют сотрудников воздерживаться от того, чтобы войти в кабинет руководителя. Иногда данная политика трансформируется в управление, основанное на «выходах в народ», когда менеджер систематически вступает в контакт с большим числом сотрудников.

*Участие в социальных группах* – осуществление коммуникаций в ходе участия в неформальных, нередко носящих развлекательный характер мероприятиях. Такой спонтанный обмен информацией позволяет оценить реальную ситуацию гораздо быстрее, чем при формальном общении.

***Способы улучшения коммуникаций:***

* эффективное слушание;
* регулирование информационных потоков для того, чтобы только существенные отклонения в осуществлении политики и процедур доводились до внимания менеджеров;
* использование обратной связи;
* использование эмпатии, т.е. умения ставить себя на место собеседника, чтобы воспринять его/ее точку зрения и эмоции. Такой способ требует быть скорее слушателем, чем рассказчиком;
* упрощение языка, т.к. усложненный язык часто служит значительным препятствием при осуществлении коммуникации.

**ДОМАШНИЕ ЗАДАНИE**

* 1. **Изучить тему «Методы коммуникаций»;**
	2. **Составить конспект о методах коммуникаций:** **характеристике, преимуществе, недостатке;**

**3. Задание: Ответьте письменно на следующие вопросы, используя конспект занятия**

***ФИО (написать полностью): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Курс, № группы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Вопросы***  | ***Ответы обучающихся*** |
| ***1.*** | Раскройте группы методов обмена информацией  |  |
| ***2.*** | Опишите основную задачу односторонних, двухсторонних коммуникаций |  |
| ***3.*** | Перечислите методы односторонних коммуникаций, их преимущества и недостатки  |  |
| ***4.*** | Перечислите методы двухсторонних коммуникаций, их преимущества и недостатки |  |