

Характеристики эффективности деловой коммуникации

Хабло Людмила Сергеевна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

E-mail: lyudmila_hablo@mail.ru

Вопросы эффективности деловой коммуникации продолжают быть актуальными в современном менеджменте. Формулирование определения эффективности деловой коммуникации предопределяет необходимость рассмотрения ее с позиции преодоления возникающих проблем и их последствий. Организация - это иерархическая модель, поэтому в вертикальных потоках движется, прежде всего, информация, на которой основываются управленческие решения. Исходя из этого к вертикальной коммуникации Руководитель - Сотрудник предъявляются особые требования с точки зрения ее эффективности. В вертикальном коммуникативном потоке циркулирует два вида информации: директивная (движущаяся сверху вниз) и отчетная (движущаяся снизу вверх).

Анализ нисходящей деловой коммуникации Руководитель - Сотрудник с точки зрения снижения эффективности позволяет нам сформулировать следующие проблемы и их последствия.

1. Неверная формулировка сообщения руководителем. Последствия: неправильное истолкование сообщения исполнителем и неверное выполнение задания.

2. Несвоевременная передача сообщения (как руководителями, так и сотрудниками). Последствия: срыв сроков (как руководителями, так и сотрудниками); бесполезность выполнения задания сотрудниками; авральная ситуация в подразделении.

3. Потеря отправленного сообщения сотрудниками. Последствия: невыполнение задания.

4. Эмоциональная окраска сообщения руководителем (зачастую негативная). Последствия: конфликты в подразделении; срыв сроков выполнения и невыполнение задания сотрудниками.

5. Недостаточная информационная наполненность сообщения, которое направляет руководитель. Последствия: непонимание цели поручения; неправильное выполнение задания сотрудниками; невозможность его выполнения [2].

Вышеуказанные проблемы приводят к непростым последствиям для всех сотрудников организации, включая руководителя, что предопределяет заинтересованность всех в повышении эффективности деловых нисходящих коммуникаций.

Восходящие потоки деловой коммуникации, в которых следует информация справочно-информационного и отчетного характера также не лишены коммуникационных проблем, к которым относятся:

1. Избыточность текстов, направляемых от исполнителей руководителям. Последствия: информационные перегрузки руководителей; невозможность руководителей выделить релевантную информацию.

2. Несвоевременность передачи информации исполнителями. Последствия: невозможность принятия решения руководителем.

3. Эмоционально-окрашенная информация, направляемая от исполнителей руководителю (жалобы, просьбы, личный прием). Последствия: затраты времени руководителя на

частные вопросы в ущерб основным вопросам своей компетенции.

4. Соккрытие информации исполнителями. Последствия: невозможность принятия решения руководителем.

6. Боязнь исполнителей высказать свои предложения по конкретным вопросам, которые могут ускорить выполнение дела, усовершенствовать и повысить результативность; недостаток аргументов в доказательство своей точки зрения. Последствия: принятие нерациональных решений руководителем, неэкономичное использование ресурсов организации (как материальных и производственных, так и персонала).

7. Поставка исполнителями необъективной информации о состоянии организации. Последствия: решение, принятое руководителем, не соответствует реальному состоянию, поскольку основано на неверных данных [2].

Вышеуказанные проблемы и их последствия актуализируют вопросы эффективности деловой коммуникации. Из приведенной классификации на субъектном уровне видно, что порождением проблем в восходящих коммуникациях являются, прежде всего, сотрудники - исполнители, тогда как последствия, прежде всего, отражаются на работе руководителя и как следствие на результатах деятельности всей организации. Поэтому оптимизация восходящих информационно-документационных потоков, должна, с нашей точки зрения, быть прерогативой руководителя.

Мы исходим из утверждения, что определение эффективности деловой коммуникации проистекает из формулировки цели деловой коммуникации, а именно «продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений, и, главное: достижение общего совместного результата деятельности» [1].

Эффективная деловая коммуникация характеризуется полной и точной передачей информации в неизменном виде от руководителя к сотруднику, ее восприятие получателем в том же ключе, в каком к нему обращался отправитель, а также достижение цели, удовлетворяющей обоим и получение конкретного результата действия. Например: решение спорного вопроса, подготовка документа.

Для того чтобы дать полное определение, в рамках данной работы, считаем необходимым, рассмотреть эффективность деловой коммуникации с трех позиций: с позиции подчиненного, с позиции руководителя и эффективность для организации.

Эффективность с позиции подчиненного представляет собой понимание сообщения, которое пытается донести руководитель, и выполнение направленного задания точно в срок и в соответствии с установленными требованиями.

Эффективность с позиции руководителя можно определить как четкое следование его указаниям, выполнение подчиненными его поручений, своевременное получение информации и как следствие, принятие на ее основе рациональных решений, способствующих достижению поставленных перед организацией целей, запланированных показателей и реализация стратегии [3].

Эффективность для организации - это своевременное и точное достижение запланированного результата, а также поставленных перед организацией целей, установленных показателей и реализация ее стратегии развития, поскольку, «основной целью делового общения для организации в целом является решение поставленных задач (т.е. достижение определенных целей)» [3].

Таким образом, в результате анализа мы приходим к базовой характеристике определения эффективности деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации обес-

печивается достижением всеми участниками своих целей (руководителем, подчиненным, организацией, в целом). Эффективность также достигается путем преодоления большинства проблем восходящей и нисходящей коммуникации, а также барьеров, препятствующих осуществлению деловой коммуникации.

Источники и литература

- 1) Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2014.
- 2) Ковшикова Е.В. Система коммуникаций организации //Технология административной деятельности в органах исполнительной власти. Волгоград: ВАГС, 1999.
- 3) Прохорова Е. Ремонт коммуникаций // Справочник управления персоналом.2006. № 4. С. 18-21.