**Задание 1. Виды коммуникаций**

Задание. Проанализируйте перечисленные в таблице 1 виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

*Таблица 1 – Виды информации и виды коммуникаций*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Виды информации** | **Виды**  **коммуникаций** |
| 1 | Информация о бюджете организации |  |
| 2 | Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом |  |
| 3 | Информация о предстоящих изменениях в составе акционе­ров |  |
| 4 | Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления |  |
| 5 | Обращение за консультацией по решению конкретной про­блемы |  |
| 6 | Информация о кадровых назначениях |  |
| 7 | Должностные инструкции |  |
| 8 | Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему |  |
| 9 | Информация о выводе компанией новых товаров на рынок |  |
| 10 | Информация о ходе выполнения производственного задания |  |
| 11 | Информация о ходе реконструкции в компании |  |
| 12 | Жалобы подчиненных на плохие условия труда |  |
| 13 | Информация о создании новых подразделений в компании |  |
| 14 | Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации |  |
| 15 | Предложения в коллективный договор между администра­цией и трудовым коллективом организации |  |
| 16 | Информация о причинах увольнения из организации |  |
| 17 | Мнение подчиненных о непосредственном руководителе |  |

**Задание 2. Коммуникационные барьеры**

Задание. Проанализируйте помехи (таблица 2) при общении. Определите, проявлением какого барьера (культурные различия, личностный барьер, языковой барьер, организационный барьер, временной барьер, физический барьер) является каждая из них, и заполните таблицу.

*Таблица 2 – Помехи и барьеры*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Помехи** | **Барьер** |
| 1 | Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран |  |
| 2 | Фильтрация информации |  |
| 3 | Жаргон, используемый в рабочей группе |  |
| 4 | Наличие большого числа уровней в структуре управ­ления |  |
| 5 | Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр. |  |
| 6 | Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы вы­слушать каждого подчиненного |  |
| 7 | Расстояние между общающимися более 50 м |  |
| 8 | Психологическая несовместимость общающихся |  |
| 9 | Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления |  |
| 10 | Различное понимание одних и тех же слов и выражений |  |
| 11 | Неумение слушать собеседника |  |
| 12 | Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран |  |

**Задание 3. Коммуникации**

Задание. Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.

2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.

3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.

4. Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий, наиболее значимы для изучения организационного поведения.

5. Выбор носителя информации в процессе коммуникации не зависит от характера управленческих проблем.

6. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.

7. Наличие обратной связи – важное условие коммуникаций.

8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.

10. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.

11. Если подчиненные зависят от руководства, то восходящий поток информации может оказаться блокированным. Осознающий свою зависимость работник, получив неприятную для руководителя информацию, может не передать ее ему.

12. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.

13. Если руководителя захлестывают эмоции, то он может неправильно понять собеседника.

14. Слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения.