



ҰЙЫМДАҒЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

Коммуникациялар



Дәрістің мақсаттары:

1. Байланыстың қызметі мен процестерін сипаттау;
2. Коммуникациялардың түрлерін салыстыра алу;
3. Ауызша және ауызша емес байланыс ерекшеліктерін айыра алу.

Коммуникация үлкен билікке ие: ешқандай топ немесе ұйым өз мүшелерінің арасында пікір алмаспастан өмір сүре алмайды. Біз байланысқа және тиімді әдістерге талдау жүргізетін боламыз.

Тілдесу – бұл тек қана мағынаны жеткізу ғана емес, сонымен қатар оны ұғыну. Тек осындай амалмен ғана біз ақпараттарды және идеяларды жеткізе аламыз. Мінсіз тілдесуде, егер де ол әрине бар болған жағдайда, жөнелтуші бағыттаған ментальды көріністі алушы түсініп, пікір табысталған болар еді.

Мінсіз тілдесуге ешқашанда тәжірибе арқылы қол жеткізілмейді. Коммуникациялардың қызметтері мен процесстерін өте терең түсіну ұйымдастырушылық мінез-құлықтағы жағымды өзгерістерге алып келуі мүмкін.

Коммуникациялар топтың немесе ұйымның ішіндегі бес негізгі қызметтерді орындайды: кері байланысты басқару, эмоциялармен алмасу, пікірлерді трансляциялау және ақпараттармен алмасу.



Топта немесе ұйымда болып жатқан әр бір коммуникациялық өзара әрекеттестік, осы қызметтердің біреуін немесе бірнешеуін орындайды және бұл бесеуінің кез келгені басқасына қарағанда аса маңызды болып табылмайды.

Мінез-құлықты басқару

Коммуникациялар қатысушылардың мінез-құлығын басқару үшін қажет. Ұйымдарда өкілеттіктердің иерархиясы және қызметкерлер үшін ресми басшылыққа алынатын қағидалар бар, бұлар коммуникациялардың ағынын бағыттайды. Қызметкерлер өз лауазымдық нұсқаулықтарын орындағанда немесе компанияның саясатына сәйкес келген байланыс басқарудың қызметін орындайды. Бейресми байланыс та мінез-құлықты бақылауда ұстайды.

Кері байланыс

Тілдесу кері байланысты тудырады, қызметкерлерге олар нені істеу керектігін, олар мұны қаншалықты жақсы істеп жатқандығын және олар өздерінің жұмыстарын қалай жақсартуға болатындығын түсіндіру арқылы. Мақсаттарды қалыптастыру, ілгерілеу және қалаулы мінез-



құлық үшін марапаттау туралы кері байланыс коммуникацияларды және ынталандыруды талап етеді.

Эмоциялармен алмасу

Жұмыс тобы көптеген қызметкерлер үшін әлеуметтік өзара әрекеттесудің негізгі қайнары болып табылады. Топтың ішінде тілдесу болса негізге алынатын тетік болып табылады, соның арқасында қатысушылар қанағаттанғанын және көңілі қалғанын білдіреді. Сол себепті де тілдесу сезімдермен эмоционалды алмасуды және әлеуметтік қажеттіліктердің қанағаттануын қамтамасыз етеді. Компанияларға қазіргі уақытта бейтарап қалулары қиын болуы мүмкін және оларға саяси немесе әлеуметтік мәселелер бойынша әртүрлі көзқарастарды қарастыруы қажет болуы мүмкін.

Сендіру

Эмоционалды алмасу секілді де, сендіру процесі жемісті де, сәтсіздікке ұшырауы да мүмкін. Бұл жетекшінің жұмыс тобын не нәрсеге сендіруге тырысуына байланысты, мысалға: ұйымның корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігінің міндеттемелерін өзіне жүктеуге немесе керісінше, жұмыс тобын ұйымдастырушылық мақсаттарға жету үшін заңды бұзуға сендіру. Бұл төтенше мысалдар болуы мүмкін, алайда сендіру процесі пайдалы болуы да немесе ұйымға зиян тигізуі де мүмкін екендігін есте сақтау қажет.

Ақпараттармен алмасу

Коммуникациялардың соңғы қызметі болып шешімдерді қабылдауға ықпалдасу үшін ақпараттармен алмасу болып табылады. Ақпараттарды беру жекелеген тұлғалар мен топтарға, таңдауды анықтау және бағалау үшін қажетті мәліметтерді бере отырып, шешім қабылдауына мүмкіндік береді.

Коммуникациялар басталмастан бұрын жөнелтуші мен алушының араларында жеткізілетін мақсат, хабарлама керек. Жөнелтуші хабарламаны кодтайды (оны символикалық нысанға өзгертеді) және тасымалдаушы (канал) арқылы оны қайта кодтайтын алушыға жөнелтеді. Нәтижесі болып бір адамның екінші бір адамға мағынаны табыстауы болып табылады.

Жөнелтуші ойды кодтау жолымен хабарламаны бастамашылық етеді. Хабарлама болса жөнелтушінің кодтамасының іс жүзіндегі нақты өнімі болып табылады. Біз сөйлеген кезде, сөз – бұл хабарлама. Біз жазған кезде, хат – бұл хабарлама. Біз сөйлеген кезде, біздің қолдарымыздың қозғалысы және бет-әлпетіміз – бұл жолдау.

Канал – бұл ол арқылы хабарлама өтетін орта. Жөнелтуші формальды немесе формальды емес каналды пайдалануды анықтай отырып оны таңдайды. Формалды каналдар ұйымдармен орнатылады және мүшелердің кәсіби қызметімен байланысты хабарламаларды жеткізеді. Олар дәстүрлі түрде ұйымның ішіндегі беделді тізбенің жолымен жүреді. Жеке немесе әлеуметтік секілді хабарламалардың өзге нысандары бейресми каналдың жолымен жүреді, олар кенеттен пайда болған болып табылады және жекелеп таңдауды талап етеді.

Алушы болып, оған хабарлама жолданған, алдымен символдарды түсінікті нысанға аударуы тиісті тұлға (тұлғалар) табылады. Бұл қадам хабарламаның мағынасын ашу үшін қажет.

Шу өз алдына, қабылдау проблемалары, шамадан тыс ақпарат, семантикалық қиындықтар немесе мәдениеттік өзгешеліктер секілді хабарламалардың түсініктілігін бұрмалайтын коммуникациялық кедергі. Коммуникациялар процессіндегі соңғы сілтеме кері байланыс циклы болып табылады.

Кері байланыс – бұл бастапқыда белгіленгендей, біз өзіміздің хабарламаларымызды жөнелтуде қаншалықты табысты болғандығымызды тексеру. Ол түсіністікке қол жеткізілгендігін немесе жеткізілмегендігін анықтайды.



Байланыс кішірек топтардың формальдыжелілері немесе өсек арқылы тігінен немесе көлденеңінен өтуі мүмкін. Біз тігінен өлшемді бағытына қарай жоғарыға және төменге деп бөлеміз.

Төменге байланыс. Белгілі бір деңгейдегі топтан немесе ұйымнан төмен деңгейге өткен коммуникациялар төменге түсетін байланысты білдіреді. Ұйымдардың басшылары және топтардың басшылары оны мақсаттарды қою, жұмыс жөніндегі нұсқаулықты ұсыну, саясат пен процедураларды түсіндіру, назар аударуды талап ететін проблемаларды көрсету және кері байланысты ұсыну үшін пайдаланады.

Төменге түсетін байланыста жеткізу режимі және ақпараттардың контексті үлкен мәндерге ие. Түпкілікті төменге түсетін хабарламаны қарастырамыз: өнімділік туралы есеп. Carnival Cruise Lines бас директоры Алан Бакеле былай деп айтады: «Есеп – сіз жеке өзіңіз қатысқыңыз келетін бірден бір жағдай болуы мүмкін». Samsonite бас директоры келісе отырып, былай дейді: «Конференц-байланыс жеке өзара әрекеттестікті алмастыра алмайды». Өнімділіктің автоматтандырылған шолуы менеджерлерге тексерместен өздерінің қызметкерлерінен есеп алуға мүмкіндік берді. Бұл өз кезегінде тиімді болып табылады. Алайда қызметте өсу, ынталандыру және қарым-қатынастыр құру үшін сыни мүмкіндіктерді ескермейді. Жалпы алғанда, басшыларының тікелей өзімен емес, дербес емес қарым-қатынас жасаған қызметкерлер көп жағдайларда хабарламаның мақсатын жеткілікті дәрежеде дұрыс түсіне бермейді. Үздік коммуникаторлар өздерінің төменге түсетін коммуникацияларының себептерін түсіндіреді, сонымен қатар, өздері бақылау жасайтын өз қызметкерлерімен байланысты да талап етеді.

Жоғары жолданатын байланыс жорағырақ деңгейдегі топқа өтеді. Бірнеше саты жоғары деңгейдегі басшылармен, оларды мақсаттарға қол жеткізудегі жетістіктер және ағымдағы проблемалардың шешімі туралы ақпараттандыру мақсатындағы кері байланысты қамтамасыз ету үшін қолданылады. Жоғары жолданатын байланыс менеджерлерге, қызметкерлер өздерін өз жұмысына қатысты қалай сезінетінін, әріптестерін және жалпы алғанда ұйымды түсінуге көмектеседі. Менеджерлер сондай-ақ, шарттарды қалай жақсартуға болатындығы туралы идеялар үшін жоғары жолданатын байланысуларға сенеді.

Көптеген менеджерлер басшыларының міндеттемелері кеңейіп жатқандығын ескере отырып, жоғары жолданатын байланыстар анағұрлым қиын болып бара жатыр. Себебі менеджерлер артығымен жұмысбасты және оңай жұмыстан көңілі бөліне беретіндігінен болса керек. Жоғары жолданатын тиімді коммуникацияларға қатысу үшін, ұзақ түсініктеме бермей, керісінше қысқа әрі нұсқа сөйлеңіз және өзіңіздің күн тәртібіңізді өзіңіздің басшыңыздың назарын жақсы пайдалатындай етіп жасаңыз. Сондай-ақ, өзіңіз жақтырмайтын менеджермен сіз қалай сөйлесетіндігіңізге бақылау жасаңыз. Мысалға, егер де сіз тапсырмадан бас тартып жатсаңыз, «сіз не істей алатындығыңыздың» бірнеше нұсқасын дайындауды да ұмытпаңыз.

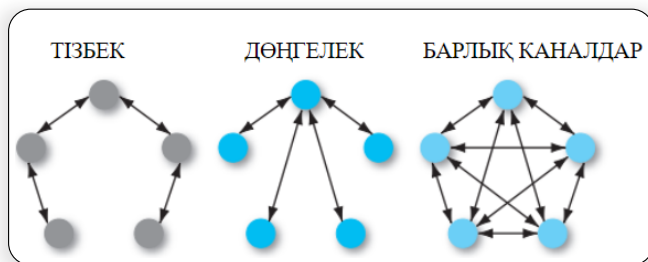
Көлденеңінен байланыс

Байланыс бір жұмыс тобы мүшелерінің бөлек жұмыс топтарының бір деңгейдегі мүшелері арасында немесе кез келген өзге жұмысшылармен көлденеңдік эквилалентте болған кезде орын алады. Біз оны көлденеңдік коммуникациялар деп сипаттаймыз.

Көлденеңдік коммуникациялар уақытты үнемдейді және координацияны жеңілдетеді. Кейбір көлденеңдік коммуникациялар формальды санкционалданған. Көп жағдайда олар әрекеттерді жылдамдату үшін бейресми жасалады. Осылайша, басшылықтың көзқарасы бойынша мұндай коммуникациялар тиімді де бола алады және тиімсіз де бола алады. Алайда, формальды тігінен каналдар бұзылған кезде, қатысушылар өздерінің басшыларын айналып өтіп немесе жоғары тұрған басшыға шыққан кезде және басшылар әрекеттердің оларды ескерпестен жасалғандығын анықтаған кезде дисфункциялық жанжал туындауы мүмкін.

Кіші топтардың ресми желілеріне жеке көңіл бөлеміз.

Формальды ұйымдастырушылық желілер жүздеген адамдарды қамтитын және көптеген иерархиялық деңгейлі күрделі болуы мүмкін. Біз бұл желілерді бес адамнан тұратын үш ортақ күшігірім топтарға топтастырдық; тізбек, дөңгелек және барлық каналдар.



Тізбек бұйрықтардың формальды тізбесін қатал сақтайды; бұл желі байланыс каналдарына өте жақын, оны сіздер қатал үшдеңгейлі ұйымнан таба аласыздар.

Дөңгелек барлық топтық коммуникациялар үшін канал ретіндегі орталық фигураға тіреледі; ол коммуникациялық желіге ұқсайды, оны сіздер мықты жетекшісі бар топтан таба аласыздар.

Барлық каналдарды біріктіретін желі, топ мүшелеріне бір-бірімен белсенді түрде әрекеттесуге мүмкіндік туғызады; көбінесе өзіне-өзі қызмет көрсететін командалар кездеседі, онда топ мүшелері өз үлестерін қоса алады және ешкімде басқарушылық рөлді өзіне қабылдамайды. Бүгіндері көптеген ұйымдарға өздерін барлық каналды деп санаған ұнайды. Себебі бұл кез келген адам қалаған адамымен сөйлесе алады дегенді білдіреді (бірақ, кей кездері олар міндетті емес).

Келесі тармақ – өсек.

Топта немесе ұйымдағы байланыстың формальды емес желісі жүзімнің сабағы деп аталады. Әйтсе де жүзімнің сабағы арқылы берілген қауесет және өсек формальды емес болса да, бұл ең алдымен қызметкерлер мен кандидаттар үшін маңызды ақпарат қайнары болып табылады.

Өлшем	Тізбек	Дөңгелек	Барлық каналдар
Жылдамдық	орташа	жылдам	жылдам
Дәлдік	жоғары	бпiк	орташа
Жетекшінің пайда болуы	орташа	бпiк	жоқ
Мүшенің қанағаттануы	орташа	төмен	бпiк

Жүзімнің сабағы кез келген топтың немесе ұйымның байланыс желісінің маңызды бөлігі болып табылады. Ол қызметкерлердің келесідей қажеттіліктеріне қызмет етеді: кішігірім әңгімелесулер ақпараттарды алмасып жатқандардың арасында жақындық және достық сезімін тудырады, алайда зерттеулер бұл нәрсе топтан тыс адамдардың есебінен де болатындығын көрсетті.

Бұл сондай-ақ, менеджерлерге, олардың ұйымына, қызметкерлер маңызды деп есептейтін сұрақтарына және қызметкерлердің уайымдарына моралдық қатыстылығының сезімін береді. Жалпы алғанда бұл материал менеджерлер, ұйымда жағымды және жағымсыз ақпараттар қалай қабылданып жатқаны туралы көбірек білу үшін, негізінен қызметкерлердің әлеуметтік желілеріне бағытталған өсектерді зерттей алатындығын айғақтайды.

Сонымен қатар, менеджерлер жекелеген адамдар сөзқұмар (маңызды емес, өзара байланысы жоқ проблемалар туралы ұдайы әңгімелейтін адамдар) болып табылатындығын ескере отырып, ықпалды тұлғаларды (олардың әріптестері оларға сенетін, жоғары лауазымды адамдар) сәйкестендіре алады. Мұндай адамдар әдетте беделді болып келеді. Зерттеулердің бірі көрсеткендей, әлеуметтік сөзқұмарлардың беделдігі соншалық, қысқарту кезінде олар өздерінің жұмыс орындарын көп жағдайда сақтап қалған. Осылайша жүзімнің сабағын ұйым бекіте немесе бақылауында ұстай алмайды, оны тек түсініп және аздап қолдануға болады.



Коммуникациялардың режимдері

Топтың мүшелері өз араларында ақпаратты қалай жеткізеді? Олар ауызша, жазбаша және вербальды емес коммуникацияларға сүйенеді. Бұл түсінікті жағдай, алайда біз байқағанымыздай режимдердің арасындағы таңдау хабарламаны қабылдаушының ұғынуын елеулі түрде жақсартуы немесе түсінуден алаңдатуы мүмкін. Кейбір режимдер белгілі бір байланыс түрлері үшін қолайлы болып келеді.

Хабарламаларды жеткізудің негізгі құралы ауызша сөйлесу болып табылады. Сөз сөйлеулер, формальды бір тарапты және топтық талқылаулар, ал ресми емес өсек-аяңның диірмені, жүзімнің сабағы – ауызша тілдесудің баршаға мәлім нысаны болып табылады.

Мұндай түрдегі тілдесудің артықшылықтары – жылдамдық, кері байланыс және алмасу. Біз ауызша хабарламаларды жөнелтуді және оған жауап алуды өте қысқа уақытта жүзеге асыра аламыз. Кәсіпқой мамандардың бірі айтқандай «тұрақты негіздегі жеке тұлғалық коммуникация бұрынғысынша қызметкерлерден ақпаратты алудың ең үздік әдісі болып саналады». «Егер алушы хабарламаға сенімді болмаса, жылдам кері байланыс жөнелтушіге анықтауға және түзетуге мүмкіндік береді. Өкінішке орай, біз өзіміздің нашар тыңдаушы екендігімізді мойындауымыз керек. Зерттеулердің нәтижесі бойынша біз сұхбаттасушы адамнан барлық ақпараттарды алуға және кеңес беруге асығуға бейім болып тұрады екенбіз. Профессор Грэм Боди былай деген екен «Жақсы тыңдаушылар, әңгімелесудің қысқа әрі нұсқа болуы үшін өзгелердің қатесін түзетуге деген өзінің табиғи бейімділігін тежейді».

Еңкею, көзіне қарау, өз сөзімізбен айтып беру және әңгімесін жалғастыруымызды сұраған, алаңдатушы факторларды алып тастайтын белсенді тыңдау – егер біз кінәрат тақпай, кересінше жанашырлық таныту бізге көп білуге және сенімге кіруге көмектеседі. Ауызша сөйлесу арқылы ұсынылатын алмасу, әлеуметтік, мәдени және эмоционалды құрамдардан тұрады. Белгіленген шеңберлерден шығатын ақпараттармен мақсатты алмасатын, әлеуметтік мәдени алмасу жекелеген тұлғалар және командалар арасында сенімге, ынтымақтастыққа және келісімге алып келеді.

Ауызша коммуникациялардың негізгі кемшілігінің бірі – ол бұрмалану, хабарлама бірнеше адамдардан өтуі қажет болғанда: адам неғұрлым көп болса, соғұрлым ықтималды бұрмалану болады. Егер сіз бұрын соңды «Телефон» ойнаған болсаңыз, онда сіз проблеманы білесіз. Бұл ойында адамдар хабарламаны бір-біріне сыбырлап айтады, ал екінші адам сол сыбырмен естіген хабарламаны өзінің түсінгені бойынша екінші бір адамға сыбырлайды. Хабарламаның мазмұны соңғы адамға жеткен кезде алғашқы адамға айтылған мазмұннан басқаша болады. Сол себепті де «Тізбенің» ауызша хабарламасы әдетте ұйымдардағы тиімті құралға қарағанда жауапкершіліктің үлкен бөлігі болып табылады.

Жазбаша коммуникациялар – хаттарды, электрондық поштаны, жедел хабарламалармен алмасуды, ұйымдастырушылық мерзімдік басылымдарды және жазылған сөздер мен символдарды жөнелтетін кез келген өзге әдісті қамтиды. Артықшылығы қандай жазбаша режим қолданғандығына тәуелді. Қазіргі уақытта жазбаша іскерлік тілдесу әдетте, хаттар, PowerPoint, электрондық пошта, жедел хабарламалармен алмасу, текстік хабарламалар, әлеуметтік желілер, қосымшалар және блогтар арқылы жүзеге асырылады. Әрбір жазбаша режимнің де кемшіліктері бар.

Вербальды емес коммуникация

Біз ауызша хабарламыны жеткізген кезде, сонымен қатар, вербальды емес хабарламаны да жеткіземіз. Кей кездері вербальды емес компонент біздің іскерлік тілдесуіміздің жеке дара әлеуетті хабарламасы бола алады. Осылайша коммуникацияларды талқылау вербальды емес коммуникацияларды қарастырмастан толыққанды болмайды; ол өзінде дененің қозғалысы, біз сөйлеген кездегі интонация немесе акцент, бет-жүзіміздегі қозғалыстар және жөнелтуші мен алушы арасындағы қашықтықты қамтиды.



Біз дененің әрбір қозғалысы мәнге ие және ешқандай да қозғалыс кездейсоқ болып табылмайды дегенге сенеміз (әйтсе де олардың кейбірі саналы түрде жасалмайды). Біз өзіміздің болмысымыздың жағдайы туралы денеміздің вербальды емес тілімен айтамыз. Мысалға, сенімді болып көріну үшін күлімсірейміз, тілдесуге дайын екендігімізді білдіру үшін қолымызды айқастырмаймыз, мәртебемізді жұртқа көрсету үшін отырмай, тұрып тұрамыз.

Егер сіз жиналыстың хаттамасын оқысаңыз, сіз айтылған сөздердің әсерін, өзіңіз сол жиналысқа қатысқан жағдайдағыдай немесе жиналыстың бейнетаспасын көргендегідей түсінбейсіз. Неге жоқ? Вербальды емес коммуникациялардың жазбасы жоқ және сөздер немесе сөйлемдерге (интонациялар) көңіл аудармайсыз. Екеуі де мағынаны түсінікті етеді. Интонация хабарламалардың мағынасын өзгертуі мүмкін. Бет-жүзіміздегі өзгерістер де мағына береді. Ондағы өзгерістер интонациялармен бірге тәкаппарлықты, агрессиялықты, қорқынышты, ұялшақтықты және өзге де сипаттамаларды білдіре алады.

Физикалық қашықтық та мағынаға ие. Адамдардың арасындағы дұрыс қашықтық ретінде саналатын да көп жағдайда мәдени нормаларға тәуелді.

Кейбір Еуропа елдеріндегі іскерлік қашықтық Солтүстік Американың көптеген бөліктеріне қарағанда жақын сияқты. Егер біреу сізге әдеттегіден өте жақын тұрса, ол оның агрессивтігін немесе сексуалды қызығушылығын білдіреді; егер ол алыста тұрса ол оның қызықпағандығын немесе айтылып жатқан әңгіміге көңілі толмағандығын білдірген болуы мүмкін.

Вербальды емес коммуникациялардың түрлерін біле отырып, оларды білдіру әдістерін жақсы түсінуге болады, себебі коммуникацияның бұл түрі сәйкесінше коммуникативтік канал қалыптасатын барлық сезім органдарымен жүзеге асырылады.

Вербальды емес коммуникациялардың негізгі түрлерін қарастырайық.



Кинесика – бұл элемент коммуникациялардың мәнерлі құралдарын толықтыру үшін қолданылатын дене қозғалысының, ымдар мен дене тұрыстарының жиынтығын білдіреді. Кинесиканың басты элементтері – физиологиялық немесе әлеуметтік мәдени қайнарлардан пайда болатын мимика, дене тұрысы, дене қимылы және көзқарас. Қолданылатын дене қимылы бір мағынада түсінілуі қажет, себебі дене қимылы дұрыс емес талқылағанда жағымсыз жағдайлар пайда болуы мүмкін.

Тактильдік мінез-құлық – барлық адамдар өзіне жақын тұрған сұхбаттасушымен тілдесу барысында алуан түрлі жанасуларды пайдаланатындығы анықталды. Жанасулардың алуан түрі әртүрлі сипатқа және өзге әртүрлілік пен өзгешеліктерден тиімділік пен маңыздылықтарға ие. Тактильдік мінез-құлық шартты түрде келесі түрлерге бөліне алады: кәсіби, салттық, достық және махаббаттық. Жанасудың әрбір түрі коммуникативтік байланыс процессін әлсірету немесе күшейту үшін адамға қажет. Сонымен қатар, ескеретін бірнеше факторлар бар, себебі вербальды емес элементтер әр алуан мәдениеттерде әртүрлі мағына білдіреді.



Сенсорика – вербальды емес коммуникация түрлерінің бірі, негізінде барлық мәдениеттермен сезім арқылы қабылданатын түйсіну болып табылады. Серіктеске деген қарым-қатынас сезім мүшелерімен сезуден қалыптасады: иістер, дәмді сезу, дыбыстарды және реңктер үйлесімін қабылдау, сұхбаттасушының денесін және одан шыққан жылуды сезу. Осылардың барлығының арқасында осы серіктеспен вербальды емес коммуникация құрылады.

Проксемика – кеңістік қарым-қатынастарды пайдалануға негізделген вербальды емес коммуникацияның түрі. Коммуникацияның бұл түрі адамдардың арасындағы жеке тұлғалық қарым-қатынастардың көрінуіне қашықтықтар мен аумақтардың тікелей әсерін білдіреді. Кейбір зерттеулерді жүргізу нәтижесінде вербальды емес коммуникацияның кеңістік түрінің төрт зонасы анықталды: интимдік, жеке, әлеуметтік және жария.

Хронемика – бұл түр вербальды емес коммуникациялар кезінде уақытты пайдалануды білдіреді.

Паравербальды коммуникация – коммуникацияның мағынасы пікірді тікелей білдіру үшін қолданылатын ритм деңгейінің көрінісіне, интонация және дауыстың тембріне тәуелді.

Коммуникация кез келген кәсіпорынның қызмет істеуінің негізінде тұрады және адам ресурстарын басқарудың барлық жүйелерін қамтиды. Заманауи басшылар өзінің жұмыс уақытының әр сағатының 48 минутын қол астындағылармен, әріптестерімен, басшылықпен тілдесуге жұмсайды. Осылайша, оның уақытының 80 пайызы коммуникацияға жұмсалады және ол қаншалықты тиімді жұмсағанына қарай, көп жағдайда бүкіл ұйымның тиімді жұмыс істеуі, тәуелді болып табылады.

Коммуникация барлық ұйымдық процесстердің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етудегі айрықша рөлі бола тұра, өз алдына маңызды процесс және арнайы зерттеуді және басқарудың ерекше әдістерін қажет етеді.

Дәрісте қолданылған материалдар

1. Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge;

2. https://www.google.com/url?sa=i&source=images&cd=&ved=2ahUKEwjx8Y-39KLCaHwBtywKHcTcCesQjhx6BAGBEAM&url=https%3A%2F%2Fwww.intuit.ru%2Fstudies%2Fcourses%2F639%2F495%2Flecture%2F11230%253Fpage%253D2%252526keyword_content%253D%2525D1%252580%2525D0%2525B0%2525D0%2525B1%2525D0%2525BE%2525D1%252582&psig=AOvVaw0VI8tG8TFBUfmnASl6j2I&ust=1531806061545867.