

Санхаева А.Н.

Магистр педагогики

Карагандинский государственный университет
им. академика Е.А.Букетова

РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ОБРАЗОВАНИЯ

На сегодняшний день менеджмент играет значительную роль в обществе. Ведь на протяжении нескольких десятилетий человеческая деятельность сопровождается рядом постоянных изменений в социально-политической, экономической и других сферах общественной жизни, которые, в свою очередь, требуют изменений от нас самих. Важной их частью, как показывает мировой опыт, является постижение науки и искусства менеджмента.

Управление в современной науке рассматривается как процесс, потому что работа по достижению целей с помощью других – это не одновременное действие, а серия взаимосвязанных непрерывных действий, каждое из которых является процессом, очень важным для успеха организации.

Согласно исследованиям большую часть времени руководитель тратит на коммуникации. Руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессах принятия решений, не говоря об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, коммуникации называются связующим процессом, и их эффективность играет значимую роль для успеха индивидов и организаций [1].

В системе образования коммуникация играет важную роль, т.к. с помощью нее передается информация как от руководства подчиненным и наоборот, так и от педагогов детям.

На деятельность организаций системы образования влияют факторы внешней среды (политические, социокультурные и т.д.). От этих факторов зависят коммуникационные потребности организации.

Информация перемещается внутри организации с уровня на уровень в рамках вертикальных коммуникаций. Она может передаваться по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие. Таким путем подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т.п.

Передача информации с низших уровней на высшие может влиять на качество образования.

Кроме этого, коммуникации по восходящей также выполняют функцию оповещения верха о том, что делается на низших уровнях. Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты исправления положения дел. Обмен информации по восходящей обычно происходит

в форме отчетов, предложений и объяснительных записок.

В дополнение к обмену информацией по нисходящей или восходящей организации нуждаются в горизонтальных коммуникациях. Организация состоит из множества подразделений, поэтому обмен информацией между ними нужен для координации задач и действий. Поскольку организация - это система взаимосвязанных элементов, руководство должно добиваться, чтобы специализированные элементы работали совместно, продвигая организацию в нужном направлении.

К примеру, представители разных отделов в учебном заведении периодически обмениваются информацией по таким вопросам, как составление расписания занятий, уровень требований в программах для выпускников, сотрудничество в исследовательской и консультативной деятельности. Это позволяет организации сохранять близость к потребителю и продолжать эффективно удовлетворять его запросы.

Дополнительные выгоды от коммуникаций по горизонтали заключаются в формировании равноправных отношений. Доказано, что такие отношения являются важной составляющей удовлетворенности работников системы образования.

Одним из компонентов коммуникаций в организации являются отношения между руководителем и подчиненным. Исследования показали, что 2/3 этой деятельности реализуется между управляющими и управляемыми [2].

Некоторые из многочисленных разновидностей обмена информацией между руководителем и подчиненным связаны с прояснением задач, приоритетов и ожидаемых результатов; обеспечением вовлеченности в решение задач учебно-воспитательного учреждения; с обсуждением проблем эффективности работы; достижением признания и вознаграждения с целью мотивации; совершенствованием и развитием способностей подчиненных; со сбором информации о назревающей или реально существующей проблеме; оповещением подчиненного о грядущем изменении; а также получением сведений об идеях, усовершенствованиях и предложениях.

В дополнение к обмену информацией между руководителем и подчиненным имеет место обмен между руководителем и его рабочей группой. Коммуникации с рабочей группой в целом позволяют руководителю повысить эффективность действий последней. Поскольку в обмене участвуют все члены группы, каждый имеет возможность поразмышлять о новых задачах и приоритетах учреждения образования, о том, как следовало бы работать вместе, о предстоящих изменениях и возможных их последствиях для этого и других учреждений, о недавних проблемах и достижениях, предложениях рационализаторского характера.

Кроме того иногда рабочая группа собирается без руководителей для обсуждения проблем, усовершенствований или надвигающихся перемен. Такие отношения равенства могут способствовать повышению удовлетворенности сотрудников своей работой.

Организация состоит из формальных и неформальных компонентов. Канал неформальных коммуникаций можно назвать каналом распространения слухов. По каналам слухов информация передается намного быстрее, чем по каналам формального сообщения.

Приписываемая слухам репутация неточной информации сохраняется и

до сегодняшнего дня. Тем не менее, исследования показывают, что информация, передаваемая по каналам неформального сообщения, т.е. слухи, чаще оказывается точной, а не искаженной.

Обмен информацией охватывает разные части организации, и он соотносится с ее эффективностью. Известно, что обмен информацией в организациях не всегда так эффективен, как следовало бы. На деле люди общаются между собой менее эффективно, чем им это кажется.

В ходе обмена обе стороны играют активную роль. Обмен информацией происходит только в том случае, когда одна сторона «предлагает» информацию, а другая воспринимает ее. Чтобы было именно так, следует уделять пристальное внимание коммуникационному процессу.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя и более людьми. Основная цель коммуникационного процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений.

При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов: зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование. Задача этих этапов - составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею.

Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации. Отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена. Важно помнить, что идея еще не трансформирована в слова или не приобрела другой такой формы, в которой она послужит обмену информацией. Отправитель решил только, какую именно концепцию он хочет сделать предметом обмена информацией. Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонацию и жесты (язык тела). Такое кодирование превращает идею в сообщение.

Отправитель должен также выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты и видеоконференции. Если канал непригоден для физического воплощения символов, передача невозможна. Если канал не слишком соответствует идее, зародившейся на первом этапе, обмен информацией будет менее эффективен.

Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать два или большее число средств коммуникаций в сочетании. Исследования показывают, что одновременное использование средств обмена устной и письменной информацией обычно эффективнее, чем, только обмен письменной информацией.

На третьем этапе отправитель использует канал для доставки сообщения (закодированной идеи или совокупности идей) получателю. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций. В то же время, передача является одним из важнейших этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до другого лица.

После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование - это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если

символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Если реакции на идею не требуется, процесс обмена информации на этом должен завершиться. Однако по ряду причин получатель может придать несколько иной, чем в голове отправителя, смысл сообщению. С точки зрения руководителя, обмен информацией следует считать эффективным, если получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель [3].

При наличии обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными ролями. Изначальный получатель становится отправителем и проходит через все этапы процесса обмена информацией для передачи своего отклика начальному отправителю, который теперь играет роль получателя.

Обратная связь может способствовать значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией. Согласно ряду исследований двусторонний обмен информацией по сравнению с односторонним, хоть и протекает медленнее, тем не менее, эффективнее снимает напряжения, более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений.

Обратная связь заметно повышает шансы на эффективный обмен информацией, позволяя обеим сторонам подавлять шум. На языке теории передачи информации шумом называют то, что искажает смысл.

Определенные шумы присутствуют всегда, поэтому на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла. Высокий уровень шума приводит к заметной утрате смысла и может полностью блокировать попытку установления информационного обмена.

Таким образом, информация для деятельности любого образовательного учреждения является не менее важной составляющей, чем принятие решения, мотивация или планирование. Правильность действия на каждом из управленческих этапов зависит от правильности информации, ее адекватности и полноты. А значит, для обеспечения эффективной деятельности предприятия руководитель должен побеспокоиться о наличии точных данных, на основе которых будут выполняться все последующие функции.

Литература

1. Кравченко А. И. История менеджмента. - М.: Академический Проект, 2000. - 352 с.
2. Экономика и управление качеством высшего образования на базе информационно-коммуникационных технологий обучения/ В. Т. Волков. - Самара: Бахрах-М, 2007. - 204 с.
3. Интеллектуальные и инновационные технологии в управлении образованием. - Невинномысск: Изд-во НИЭУП, 2006. - 396 с.