

ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

*Единственная известная мне роскошь - это роскошь
человеческого общения.*

Антуан де Сент-Экзюпери

ПОНЯТИЕ И ФУНКЦИИ КОММУНИКАЦИИ

В самом общем виде, *коммуникация* – это обмен информацией между людьми посредством использования общей системы символов (знаков).

Слово коммуникация происходит от латинского “communis”, что означает «общество», «община», «общий» и родственно таким словам, как «коммуна» «коммунальный». Коммуникация или общение – это процесс достижения общего понимания.



В ТАБЛ. 1.1 ПРЕДСТАВЛЕНО ЕЩЕ НЕСКОЛЬКО ОПРЕДЕЛЕНИЙ ПОНЯТИЯ
«КОММУНИКАЦИЯ».

Таблица 1.1

	Определения понятия «коммуникация»
Г.Гербнер	Социальное взаимодействие, осуществляемое с помощью сообщений
А.П.Панфилова	Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
И.А.Ричардс	Феномен «когда одно человеческое сознание так действует на окружающую его среду, что это влияние испытывает другое человеческое сознание, и в этом другом сознании возникает опыт, который подобен опыту в первом сознании, и вызван в какой-то мере этим первым опытом»
А.Г. Самохвалова	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга



Существует три *функции* общения.

1. *Информационная*, заключающаяся в передаче и приеме информации как некоего сообщения, в котором имеют место два элемента: текст и отношение к нему человека.
2. *Регулятивная*, направленная на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния.
3. *Аффективная*, представляющая собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и в произвольном воздействии. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание поделиться информацией, выговориться, излить душу и т.п.

КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС И ЕГО ЭТАПЫ



- В процессе коммуникации можно выделить четыре базовых элемента.
 - **Отправитель**, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
 - **Сообщение**, собственно информация, закодированная с помощью символов.
 - **Канал**, средство передачи информации.
 - **Получатель**, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.
-

Этапы процесса коммуникаций:

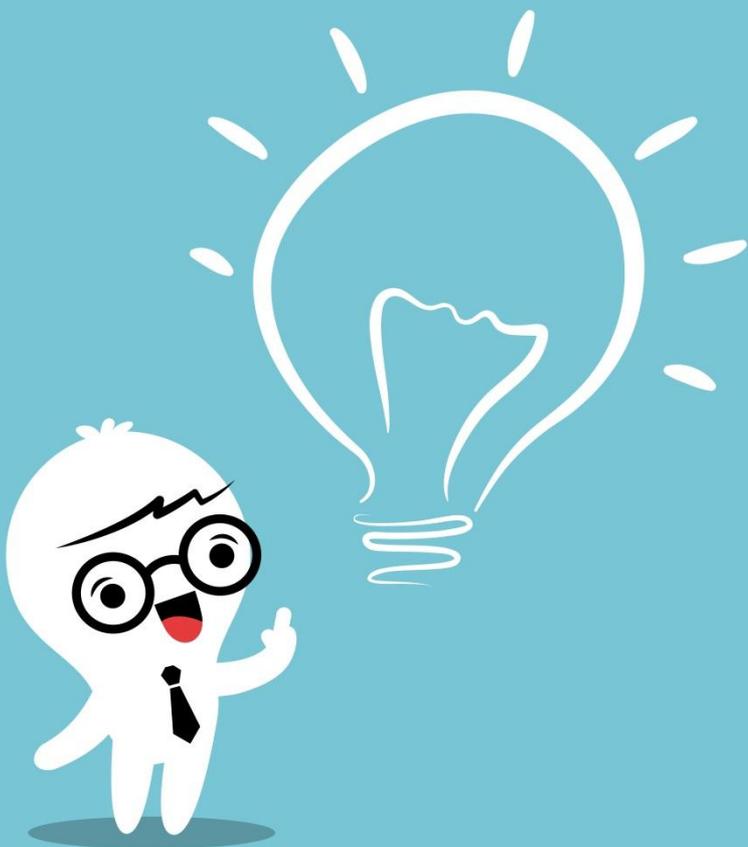
-Зарождение идеи.

-Кодирование и выбор канала.

-Передача.

-Декодирование.

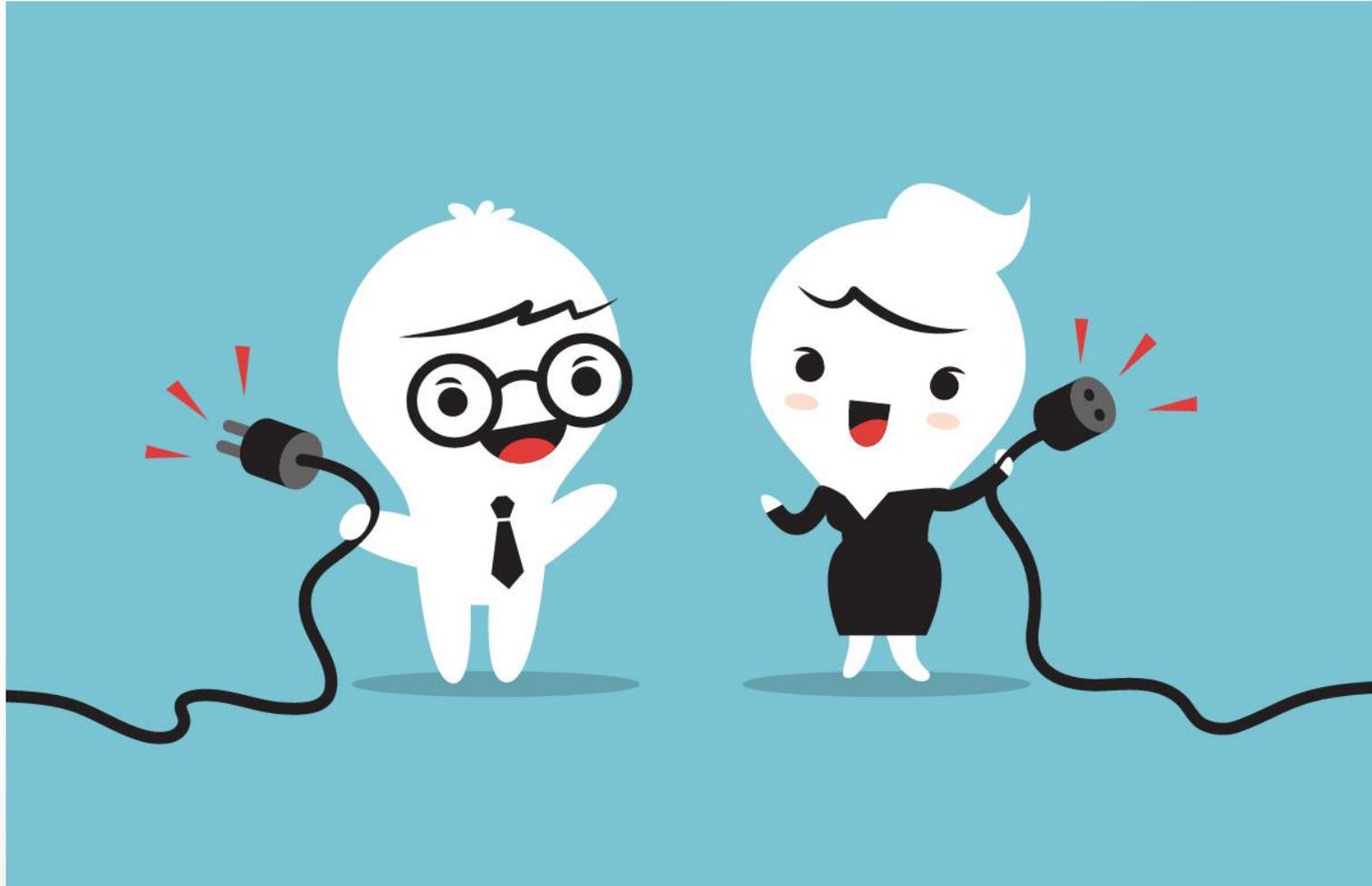




ЗАРОЖДЕНИЕ ИДЕИ. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ НАЧИНАЕТСЯ С ФОРМУЛИРОВАНИЯ ИДЕИ ИЛИ ОТБОРА ИНФОРМАЦИИ. ОТПРАВИТЕЛЬ РЕШАЕТ, КАКУЮ ИДЕЮ ИЛИ СООБЩЕНИЕ СЛЕДУЕТ СДЕЛАТЬ ПРЕДМЕТОМ ОБМЕНА. ИДЕЯ, НА ЭТОМ ЭТАПЕ, ЕЩЕ НЕ ТРАНСФОРМИРОВАНА В СЛОВА И НЕ ПРИОБРЕЛА ДРУГОЙ ФОРМЫ, В КОТОРОЙ ОНА ПОСЛУЖИТ ОБМЕНУ ИНФОРМАЦИЕЙ. ОТПРАВИТЕЛЬ РЕШИЛ ТОЛЬКО, КАКУЮ ИМЕННО КОНЦЕПЦИЮ ОН ХОЧЕТ СДЕЛАТЬ ПРЕДМЕТОМ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ.

НА ЭТОМ ЭТАПЕ, НЕОБХОДИМО ОСОЗНАТЬ – КАКИЕ, ИМЕННО ИДЕИ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ К ПЕРЕДАЧЕ.

КОДИРОВАНИЕ И ВЫБОР КАНАЛА. ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПЕРЕДАТЬ ИДЕЮ, ОТПРАВИТЕЛЬ ДОЛЖЕН С ПОМОЩЬЮ СИМВОЛОВ ЗАКОДИРОВАТЬ ЕЕ, ИСПОЛЬЗОВАВ ДЛЯ ЭТОГО СЛОВА, ИНТОНАЦИИ И ЖЕСТЫ (ЯЗЫК ТЕЛА) ИЛИ ИНЫЕ ЗНАКИ ПОНЯТНЫЕ АДРЕСАТУ. ТАКОЕ КОДИРОВАНИЕ ПРЕВРАЩАЕТ ИДЕЮ В СООБЩЕНИЕ.



ПЕРЕДАЧА. НА ЭТОМ ЭТАПЕ ОТПРАВИТЕЛЬ ИСПОЛЬЗУЕТ КАНАЛ ДЛЯ ДОСТАВКИ СООБЩЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ. РЕЧЬ ИДЕТ О ФИЗИЧЕСКОЙ ПЕРЕДАЧЕ СООБЩЕНИЯ, КОТОРУЮ МНОГИЕ ЛЮДИ ПО ОШИБКЕ ПРИНИМАЮТ ЗА САМ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИЙ.





Декодирование - это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что имел в виду отправитель, когда формулировал свою идею.

В коммуникационном процессе важными являются *обратная связь* и *помехи* при обмене информацией.

Обратная связь – это реакция получателя на полученное сообщение. Она осуществляется с помощью разных сигналов: развернутое вербальное сообщение, уточняющий вопрос, кивок, удивленный взгляд, быстрый ответ по электронной почте и т.д

Помехи или шум. В теории передачи информации шумом называют то, что искажает смысл. Это может быть физический шум, невнимание собеседника, непонимание информации в результате недостаточности знаний в данной области, различия в мировоззрениях и восприятии, несоответствие информации конкретным условиям и т.п.

ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



- *Деловые коммуникации* рассматриваются как вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет свою специфику и называется по-разному: профессиональным, служебным, должностным, уставным.

Для деловых коммуникаций характерны следующие *признаки*:

- деловые коммуникации строго целенаправленны;
- регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.);
- носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур;
- иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными;
- реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики;
- атрибутивны, т.е. общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр.

Отличие деловых коммуникаций от повседневных

<i>Повседневные коммуникации</i>	<i>Деловые коммуникации</i>
Происходят, чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели	Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей
Отличаются большим	Число обсуждаемых тем ограничено

разнообразием обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.)	поставленной целью
Свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения	Проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета
Носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения	Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставленной проблемы

Деловые коммуникации могут быть классифицированы по ряду признаков (табл.1.2).

Таблица 1.2

<i>Признак классификации</i>	<i>Виды коммуникаций</i>
Субъект и средства коммуникаций	Коммуникация с помощью технических средств, информационных технологий Межличностные
Формы общения	Вербальные Невербальные
Каналы общения	Формальные Неформальные
Организационный признак (пространственное расположение каналов)	Вертикальные Горизонтальные Диагональные
Направленность общения	Нисходящие Восходящие
Степень доверия в отношениях партнеров	Доверительные отношения Официальные отношения

Коммуникации, осуществляемые с помощью *технических средств, информационных технологий*, в современных условиях приобретают важнейшее значение. *Межличностные коммуникации* осуществляются между людьми в ситуациях «лицом к лицу», при непосредственном контакте с помощью словесных и несловесных форм.

Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. *Невербальные коммуникации* – сообщения, посланные с помощью несловесных действий (мимики, жестов, поз, взгляда, манер, голосовых вариаций и пр.). *Формальные коммуникации* позволяют упорядочивать и ограничивать информационные потоки, они отражают иерархическую структуру управления.

Неформальные коммуникации – это социальные контакты между людьми, отражающие выражение человеческой потребности в общении.



Спасибо за внимание!