

# Лекція 2: Процес та види комунікацій

- Види комунікацій
- Форми спілкування
- Структура спілкування



- Під видом комунікації розуміють різновиди мовного спілкування. До
- таких різновидів належать ділова розмова, бесіда, обговорення,
- співбесіда, спір, полеміка, дискусія, дебати, диспут, переговори, торги.

- **Ділова розмова**

- *Розмова – це завжди комунікація, якщо, звичайно, вона не є просто*

- розповіддю про що небудь однією особою іншій. Ми розглядаємо розмову як контактний метод. Він невіддільний від ситуаційної поведінки, де, як кажуть, «зустрічають по одягу» (манері триматися, рухатися, говорити,

володіти своїми емоціями тощо), а «проводжають по розуму» (здатності зрозуміти, глибоко уявити проблему, обґрунтувати її, вміти сформулюва&

- ти свою власну думку, вдало заперечити).

В розмові варіюють чітко продумані цілі, інтуїтивні причини та неусвідомлені мотиви.

Розрізняють: розмову, бесіду (у власному розумінні слова) і ділову бесіду. Розмова – це форма ситуаційного контакту. Всі компоненти розмови повинні бути обґрунтовані й мотивовані. В правильній організації розмови чітко виділяють дві сфери: когнітивну і афектативну.



Афектативна сфера



Когнітивна сфера

- **Когнітивна сфера – це сфера пізнання та усвідомлення.**
- Перша частина її говорить про те, що необхідно собі давати звіт про те:
- «Хто я?», «Де я?», «Яке моє місце в даній ситуації?». Друга частина безпо&
- середньо пов'язана з усвідомленням необхідного, бажаного й можливого:
- «Що я хочу?», «Як це можливо?»
- **Афектативна сфера. Тут вже розуміють, що розмова – це психологіч&**
- ний контакт, тому доцільні такі запитання «Хто він (вона)?», «Яке місце
- 22
- займає він (вона)?», «Яке моє ставлення до нього (неї)?». На підґрунті
- відповіді на останнє запитання формується емоційно&психологічна фабу&
- ла розмови.
- **Перша складова – підготовчий етап розмови. Вона не починається з**
- простого звертання. На рівні підготовчого етапу мотивовано обирається
- суб'єкт розмови та його об'єкт (предмет розмови). Насправді, іноді пред&
- мет або об'єкт розмови з'являється вже після вибору суб'єкта.
- **Друга складова може бути названа історичною змінною. Вона може**
- включати до себе фактичний (когнітивний) або емоційний (афектатив&
- ний) компоненти. В будь&якому контексті розмови історична змінна як
- факт подій, які вже відбулися, обов'язково здійснює вплив на фабулу май&
- бутніх подій та впливає на всю фабулу розмови.
- **Третя складова – попередні умови, або ситуація. Прямому звертанняю**
- звичайно передує якесь обґрунтування. Це та ж “Causa Sui” (причина самої
- себе) розмови. Тут можуть бути і події, які розвиваються спонтанно, а та&
- кож деякий спровокований інцидент.

## Бесіда, обговорення, співбесіда

Є різні форми бесід: бесіда рівних за становищем партнерів, колег, керівника й підлеглого, вчителя та учня. Якщо розмова є ситуаційним контактом, то бесіда відрізняється від розмови тим, що це контакт предметний. Бесіда – це предметна розмова, а розмова – це безпредметна бесіда. Нас цікавить, насамперед, той механізм спілкування, який реалізується в бесіді як формі комунікації між двома об'єктами.

*Ділова розмова* – це розмова з колегами і партнерами, клієнтами й замовниками, суперниками й конкурентами.

Як правило, відправлена інформація ніколи не збігається повністю з інформацією одержаною. Те, що збігається, називається «зоною попадан-

Обговорення та співбесіда — це різновиди бесіди. Може бути три основних різновиди *обговорення*:

- обговорення якогось питання з підлеглими;
- обговорення з колегами;
- обговорення з опонентом (суперник, противник, конкурент).

Головним питанням обговорення є: як зробити обговорення корисним?

Відкрити обговорення — значить не просто розпочати його, а й запустити його механізм. Це означає: поставити завдання з усіх дискусійних пунктів.

Виділяють кілька моделей обговорення.

Це *«круглий стіл»*, *«мозкова атака»* і *командна ділова гра*.

*«Круглий стіл»* — традиційне ділове обговорення. “Круглий стіл” при всій його демократичності має елементи організованості і навіть заорганізованості, ідеали угоди та конвенції. Саме поняття «круглий стіл» відразу включає в себе такі принципи:

1. Нема чітко визначених позицій, а є лише учасники обговорення спірного або дискусійного питання.

2. Всі позиції рівні, ніхто не має права бути вище інших.

3. Мета «круглого столу» — визначається в ідеях і думках відносно проблеми, яка обговорюється, або суперечливого положення.

*«Мозкова атака»* на відміну від «круглого столу» — це невпорядковане обговорення. В ній пріоритет віддається не порядку й організації, а божевільним ідеям. «Мозкова атака» не демократична, тому що не гарантує рівності прав учасників обговорення. Вище формальної рівності тут



А оскільки за ідеями стоять люди, то неминуче виникає третя модель обговорення – *ділова командна гра*. Тут ідеї набувають не тільки форми проектів, але й своїх прибічників і супротивників. По суті, ділова гра – перша практична апробація ідеї.

Є деякі загальні правила обговорення в діловій командній грі:

1. Ніякого обговорення без ключового питання.
2. Ключове питання повинно бути попередньо узгоджене із всіма зацікавленими учасниками обговорення.
3. «Круглий стіл» ставить ключове питання на порядок денний, «мозкова атака» – як проблемну ситуацію, а командна ділова гра – як тези сторін.

- Обговорення та співбесіда – це різновиди бесіди. Може бути три основних різновиди **обговорення**:
- – обговорення якогось питання з підлеглими;
- – обговорення з колегами;
- – обговорення з опонентом (суперник, противник, конкурент).
- Головним питанням обговорення є: як зробити обговорення корисним?
- Відкрити обговорення – значить не просто розпочати його, а й запустити його механізм. Це означає: поставити завдання з усіх дискусійних пунктів.
- Виділяють кілька моделей обговорення.
- Це «*круглий стіл*», «*мозкова атака*» і *командна ділова гра*.
- «*Круглий стіл*» – традиційне ділове обговорення. “Круглий стіл” при всій його демократичності має елементи організованості і навіть заорганізованості, ідеали угоди та конвенції. Саме поняття «круглий стіл» відразу включає в себе такі принципи:
- 1. Нема чітко визначених позицій, а є лише учасники обговорення спірного або дискусійного питання.
- 2. Всі позиції рівні, ніхто не має права бути вище інших.
- 3. Мета «круглого столу» – визначається в ідеях і думках відносно проблеми, яка обговорюється, або суперечливого положення.
- «*Мозкова атака*» на відміну від «круглого столу» – це невпорядковане обговорення. В ній пріоритет віддається не порядку й організації, а божевільним ідеям. «Мозкова атака» не демократична, тому що не гарантує рівності прав учасників обговорення. Вище формальної рівності тут цінується пріоритет ідеї.

- А оскільки за ідеями стоять люди, то неминуче виникає третя модель
- обговорення – *ділова командна гра*. Тут ідеї набувають не тільки форми
- проектів, але й своїх прибічників і супротивників. По суті, ділова гра –
- перша практична апробація ідеї.
- Є деякі загальні правила обговорення в діловій командній грі:
- 1. Ніякого обговорення без ключового питання.
- 2. Ключове питання повинно бути попередньо узгоджене із всіма зацікавленими учасниками обговорення.
- 3. «Круглий стіл» ставить ключове питання на порядок денний, «мова атака» – як проблемну ситуацію, а командна ділова гра – як тези
- сторін.

- 4. Характер обговорення «круглого столу» – «виступ є висловом власної думки»; «мозкова атака» – «нема ідеї – не виступай!»; ділової гри – «сказати «за» або «проти» мало, потрібно ще й обґрунтувати та переконати».
- 5. Характер критики «круглого столу» – вона взагалі неприпустима практично, тому що всі мають право висловити свою точку зору; «мозкова атака» – «без критики нема ідеї, але критикують ідеї, а не особистості»; командної ділової гри – «об'єктом критики може бути не тільки ідея, але й позиція, однак критика повинна бути конструктивною, а не деструктивною, не переходити на особистості».
- 6. Регламент і протокол «круглого столу» – «без регламенту нема обговорення», а протокол – це манера обговорення, яка визначає, що можна і чого ні»; «мозкова атака» – «якщо є що сказати, то ніхто не перебиває» і «слухає той, хто розуміє і хоче слухати», а «записує той, кому потрібно»; командної ділової гри – «без протоколу нема обговорення, оскільки протокол є технологією обговорення».

- **Спір, полеміка, дискусія**
- Досить часто ці способи обґрунтування думок розглядаються як синоніми. Але існує принципова різниця між ними. Початковою формою обґрунтування потрібно розглядати заяву. Це висловлювання або декілька висловлювань одного із учасників комунікації при обговоренні якогось питання. Система заяв, об'єднаних однією темою, яка характеризується єдиною структурно-компонентною природою, є повідомленням. Повідомлення – аналог доповіді, виступу або промови.
- **Спір** як вираз ділового спілкування широко застосовується при обговоренні спірного положення. У вивченні спору існує багато думок про його характеристику й природу.
- Часто спір кваліфікують як процедуру, в якій один доводить, що певна думка правильна, а другий – що вона помилкова. В спорі йде такий обмін думками, в якому опонент бореться за власну тезу і спростовує тезу опонента.



- **Полеміка** виражає такий вид обговорення, який характеризується не&
- примиренністю основ.
- Основні риси полеміки:
- 1. Полеміка – боротьба, конфлікт думок, які зростають до протиріч.
- 2. В полеміці боротьба думок обґрунтовується причинами.
- 26
- 3. Полеміка – це сутнісний спір основ, які суперечать одна одній.
- 4. Полеміка – це збереження позитивних моментів протилежної

- **Диспути, дебати**
- Їх розглядають як рівнозначні поняття. Дані форми обговорення є формами наукового спору.
- Характерні риси **диспуту**.
- 1. Диспут – це завжди публічний спір.
- 2. Предметом диспуту як публічного спору служить наукова або суспільнозначуща проблема.
- 3. За організаційною структурою диспут характеризується різними формами обговорення: публічний захист тез, обговорення та захист соціальних проектів, захист дисертацій тощо.
- 4. На відміну від дискусії диспут не тільки прояснює основу, але й затверджує позиції тих, хто сперечається.
- **Дебати** призначені для обміну думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях). Їх мета – це з'ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу.
- **Торги** – це укладання юридичної угоди з будь-якою особою, яка запропонувала найвигідніші умови.



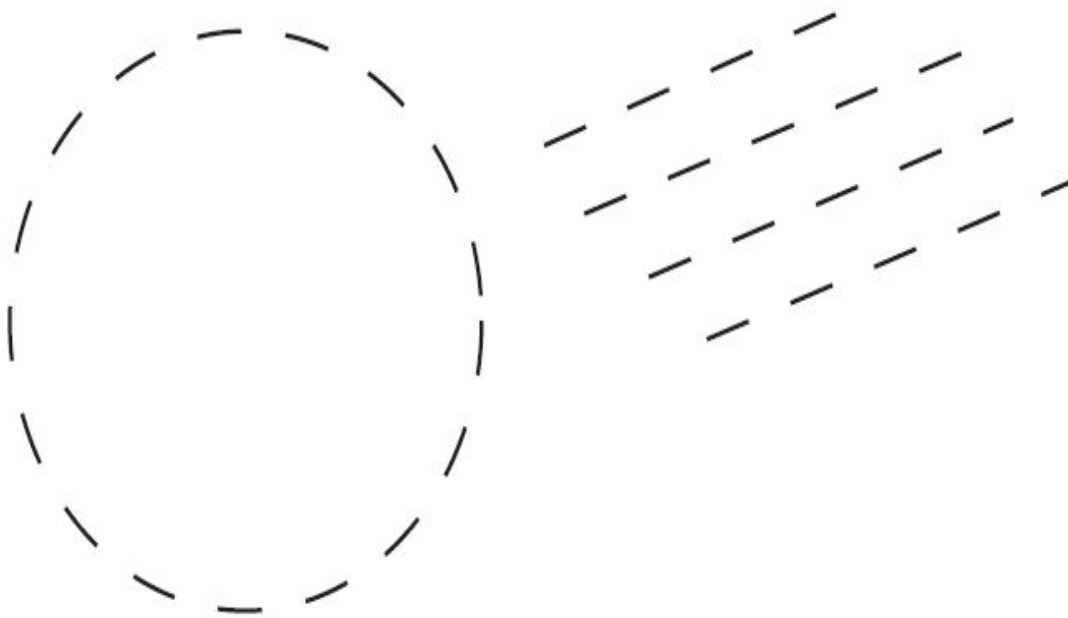


### • **2.3. Форми комунікації**

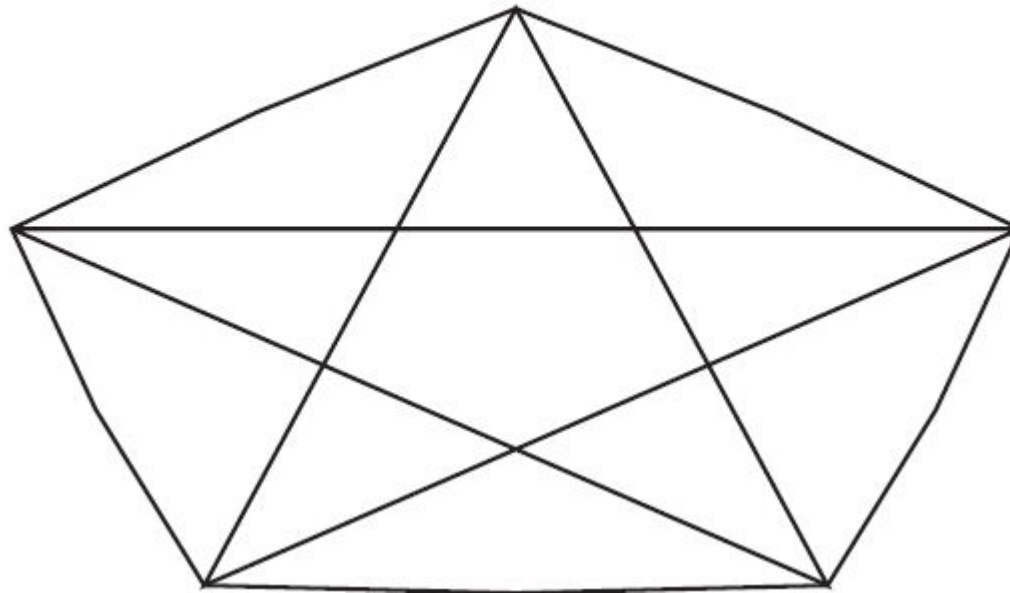
- У підприємницькій діяльності використовуються різні засоби, види і форми комунікації. Завдання полягає у тому, щоб насамперед вміло використати різні види комунікації, серед яких можна назвати такі:
- а) передача інформації, утримання, інформування (читання лекції в аудиторії, виступ по радіо тощо);
- б) експресивна – виразна, що характеризується експресією – силою прояву почуттів, переживань (наприклад, зустріч після довгої розлуки);
- в) переконуюча – прагнення вплинути на інших, висловлення захоплення, прохання, що особливо важливо для політичних діячів, юристів, торгових працівників;
- г) соціально-ритуальна – використання норм і звичаїв соціальної культурної поведінки (процедура знайомств, звичаї гостинності);
- д) паралінгвістична комунікація – спілкування за допомогою міміки, виразу очей і губ, а також пози рухів (передача різних відтінків повідомлення, його прихованого змісту).
- Можливості несловесних повідомлень, які становлять істотну частину людського спілкування, не слід применшувати. Справа в тому, що дуже часто одними словами не можна передати наші емоції, душевний стан, задоволення та ін., якщо не скористатись мімікою, певними рухами, виразом обличчя, тональністю голосу.

Різноманітні види і способи комунікації можна розбити на три групи: усну, письмову й візуальну. На думку психологів, у багатьох ситуаціях найбільш ефективним є безпосередній усний контакт, за допомогою якого можна передавати усі деталі, уточнити неясні питання і цим виключити неправильне розуміння завдання тощо. Якщо людина може задавати запитання, то, на думку американських дослідників, ймовірність того, що вона правильно зрозуміла повідомлення, збільшується на 20 %, а якщо вона може висловлювати зауваження, то її розуміння підвищується ще на 15 % (США: организационные формы и методы управления промышленными корпорациями. – М.: Наука, 1972. – 131 с.).

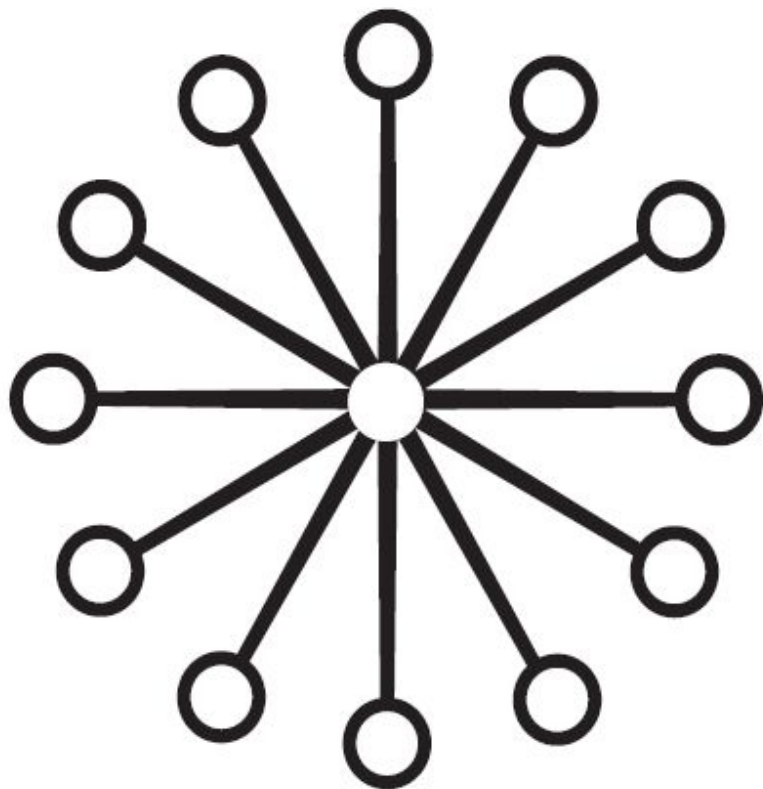
Кільцева схема є замкненою структурою із однаковими зв'язками. При цій схемі підвищується швидкість передачі інформації та стійкість структури, оскільки будь-які дві позиції використовують два напрямки інформаційного обміну.



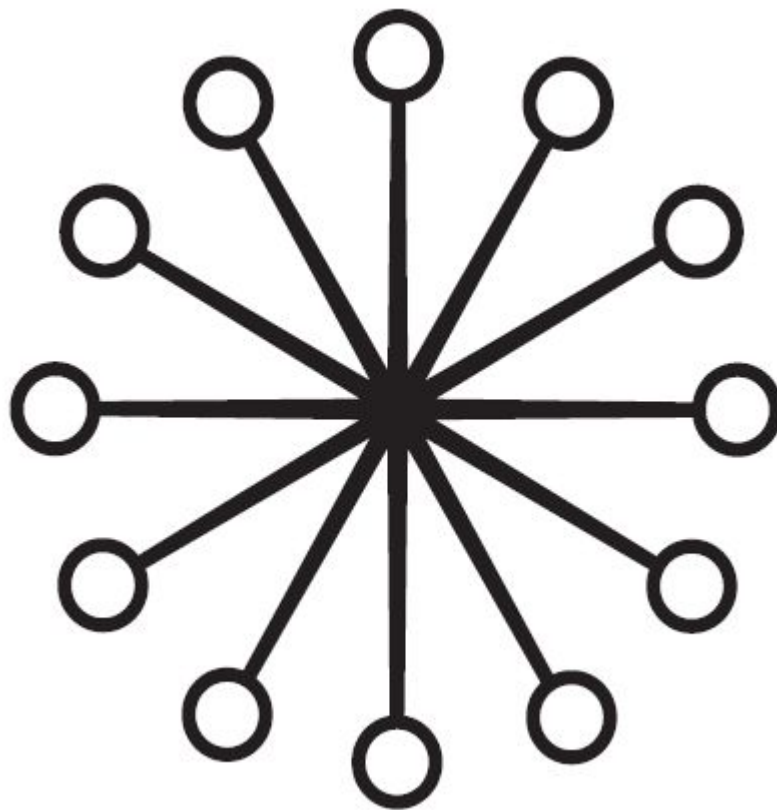
Сотова схема є більш складною структурою із розвинутими багатьма шляхами проходження інформації.



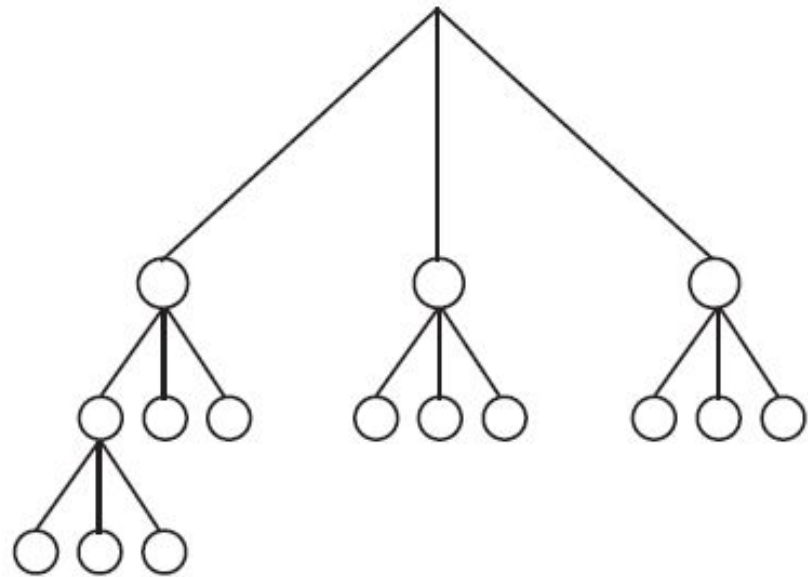
Багатозв'язна схема реалізує принцип: всі пов'язані між собою. Тут зв'язки рівноцінні і жоден з них не має переваг перед іншим. Висока швидкість проходження інформації досягається прямими зв'язками, коли немає потреби використовувати обхідні шляхи. Близькими до багатозв'язної схеми є схема типу «колесо» й зіркова схема. Перша передбачає встановлення зв'язку із двома сусідами і центром.



При зірковій схемі кожна позиція підтримує зв'язок лише із центром, який виконує командні функції.



Найбільш поширеною в менеджменті є ієрархічна схема, яка уособлює командні функції одних позицій по відношенню до інших. Позиції, розташовані у нижній частині схеми, є суто підлеглими. Позиції, розташовані над ними, є одночасно підлеглими й командними. І, нарешті, позиції, розташовані у верхній частині схеми, виконують лише командні функції. Ієрархічна схема передбачає більш високу централізацію у порівнянні з кільцевою. Але найбільш високий рівень централізації командних функцій має місце при зірковій схемі, де поведінка кожного елемента повною мірою залежить від центральної позиції.





При дослідженні комунікацій залежно від рольової участі окремих осіб часто виділяють «сторожів», «зв'язкових» (їх ще називають «містками»), «лідерів думки» (це скоріше неформальні, ніж формальні лідери), «космополітів» (індивіди, що частіше за інших взаємодіють із зовнішнім середовищем).

