

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСЕ



КОММУНИКАЦИЯ

Альфред Шутц (1970):

«Мир моей повседневной жизни никоим образом не является моим частным замкнутым миром, а с самого начала – межсубъектным миром, который я разделяю с другими участниками коммуникации, в который захожу и который интерпретируют другие коммуниканты: вкратце, это наш общий мир. Уникальность биографической ситуации, в которой я пребываю каждый миг своего существования в мире только в очень малой степени является результатом моих усилий».

КОММУНИКАЦИЯ

Деятельность, осуществляемая в определенной ситуации (контексте), предполагающая обратную связь и имеющая этическое измерение

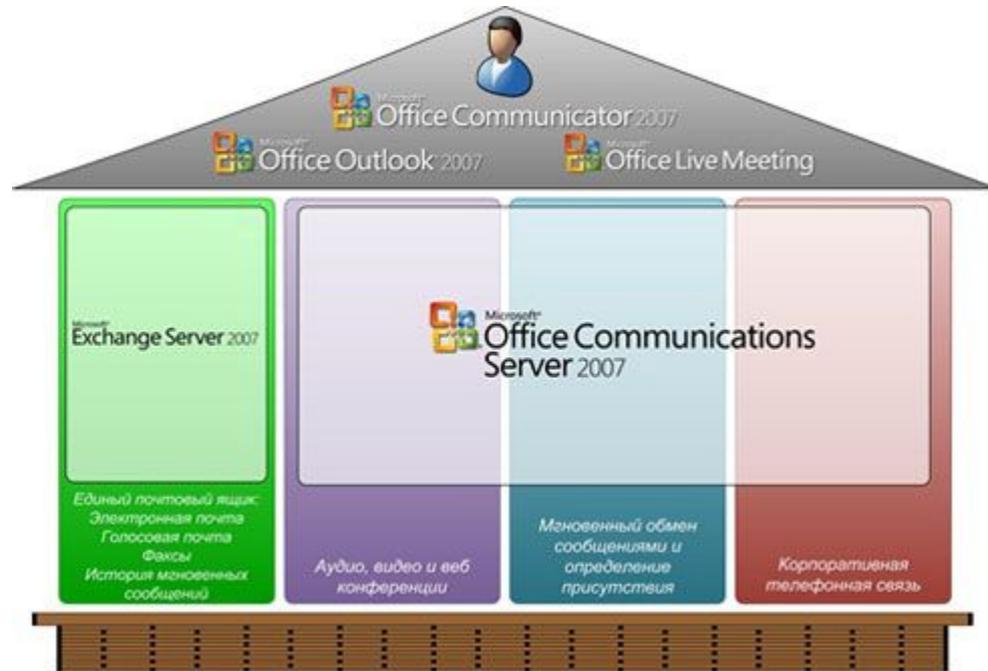
Необходимо знать:

- Символьные системы
- Правила функционирования
символьных систем
- Принципы коммуникативного
воздействия

КОММУНИКАЦИЯ



КОММУНИКАЦИИ



КОММУНИКАЦИИ

годы	концепция	ведущая идея	главная цель
1860-1920	Производственная	Произвожу то, что могу	Совершенствование производства, рост продаж, максимизация прибыли
1920-1930	Товарная	Производство качественных товаров	Совершенствование потребительских свойств товара
1930-1960	Сбытовая	Развитие сбытовой сети, каналов сбыта	Интенсификация сбыта за счет маркетинговых усилий по продвижению товаров
1960-1980	Традиционный маркетинг	Произвожу то, что нужно клиенту	Удовлетворение нужд потребителей целевых рынков
1980-1995	Социально-этический маркетинг	Произвожу то, что нужно клиенту с учетом требований общества	Удовлетворение нужд потребностей целевых рынков при условии сбережения человеческих, материальных, энергетических и прочих ресурсов, охраны окружающей среды
С 1995	Маркетинг отношений	Произвожу то, что удовлетворяет клиентов и партнеров	Удовлетворение потребностей клиентов, партнеров, государства в процессе взаимодействия

Виды коммуникации

- Межличностная
- Межгрупповая
- Профессиональная
- Массовая
- Внутри малых групп

ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ

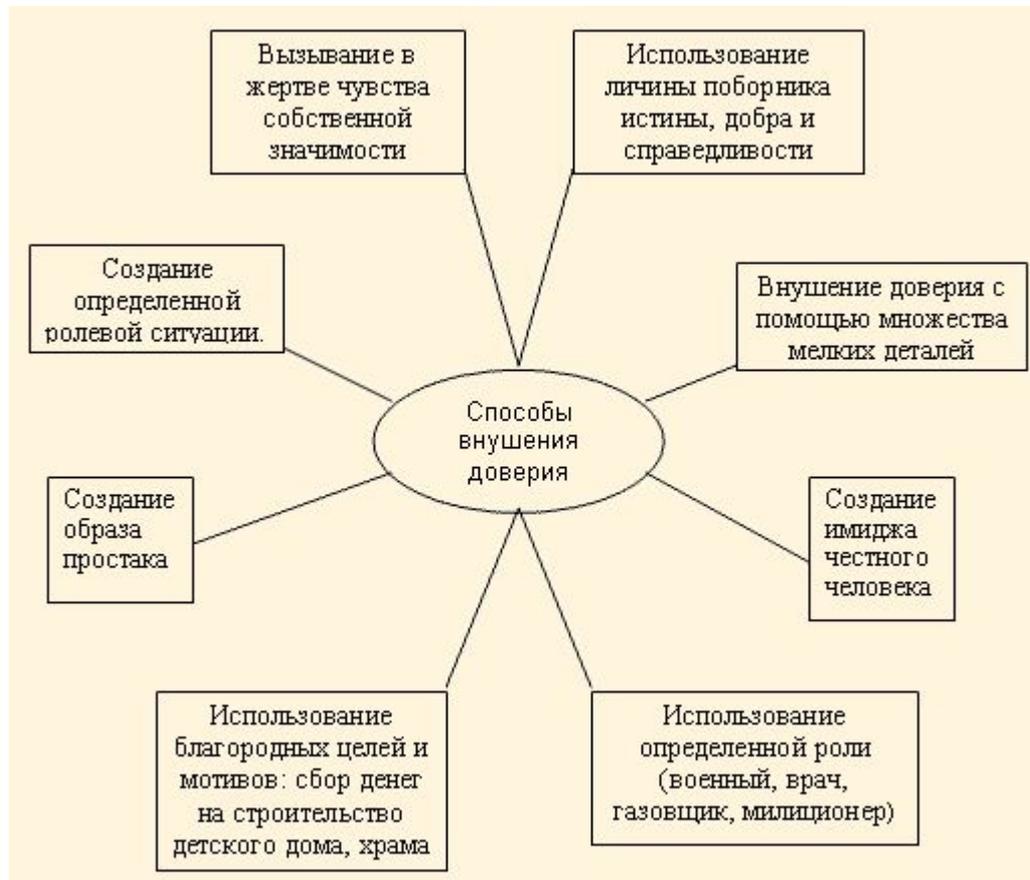
- Вербальная (7% информации)
- Невербальная (93% информации)

КОММУНИКАЦИИ

Средства совместной работы



НАЛАЖИВАНИЕ КОНТАКТОВ



Основные аспекты неопределенности (неуверенности)

- Когнитивная
- Поведенческая
- Эмоциональная

КОММУНИКАЦИЯ

Теория конфликтов:

- описывает барьеры общения
- считает конфликты нормальным поведением, формой социальных действий, регулируемых нормами каждой культуры
- в каждой культуре существуют свои модели конфликтов

Коллективистские культуры уделяют большое внимание причинам конфликтов, чувствительны к нарушениям правил, часто полагаются на интуицию при урегулировании конфликта

Индивидуалистские культуры предпочитают прямой метод сглаживания конфликтов

СТАДИИ ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

- 1) позиционирование – каждая из сторон освещает свою позицию – непосредственно тему переговорного процесса, задачи, ожидания и предпочтения
- 2) высказывание своих соображений по обсуждаемому поводу, последующая оценка сделанных предложений, а именно – оценка позиции делового партнера с тем, чтобы определить точки расхождения, плюсы и минусы, различия и далее убедить противоположную сторону принять собственную позицию
- 3) урегулирование – выдвижение ряда разумных предложений обеими сторонами по согласованию позиций, в результате чего достигается взаимовыгодное соглашение, или же делается вывод, что таковое не может быть достигнуто и переговоры прерываются

ГЕТЕРОСТЕРЕОТИПЫ ПРИ ПЕРЕГОВОРАХ

Гетеростереотипы — когнитивные репрезентации о группах представителей той или иной стороны

Процесс формирования:

- 1) обобщенное восприятие поведения
- 2) вывод о лежащих в основе поведения культурных факторах
- 3) оценка участников переговоров
- 4) формирование "социального стереотипа" на основе общего согласия в суждениях одной стороны о противоположной стороне переговорного процесса

Влияние культуры на коммуникацию в межкультурной среде

Страна	США	Япония	Мексика
Социальная единица	Индивид	Группа	Семья
Локус преданности организации	Сам индивид	Группа/организация	Начальн./организация
Структура власти	Эгалитаризм	Иерархия	Иерархия
Стиль ведения переговоров	Прямой	Непрямой	Непрямой
Принятие решений	Индивидуалистское	Консенсусное	Авторитарное
Роль конфликта/сопернич.	Поиск	Избегание	Избегание
Умение поставить себя на место другого	Низкое	Высокое	Высокое
Роль личных отношений	Вторична	Существенна	Существенна
Статусные хар-ки	Деньги/компетенция	Положение/должность	Положение/должность
Степень формальности	Средняя/низкая	Высокая	Высокая
Значимость внешнего вида	Средняя	Высокая	Высокая
Чувство истории	Низкое	Высокое	Высокое
Пространственные отношения	Индивидуалистское	Коллективистское	Коллективистское
Время	Монохронное	Полихронное	Полихронное
Значимость времени	Высокая	Высокая/низкая	Низкая
Тип культуры	Низкоконтекстный	Высококонтекстный	Высококонтекстный
Проксемика	Небольшая дистанция	Большая дистанция	Короткая дистанция