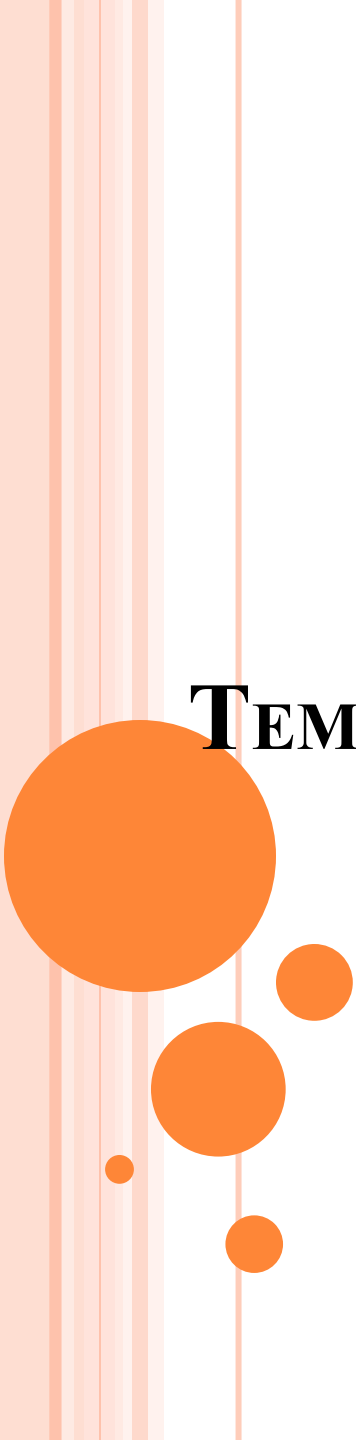




ТЕМА 1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникация (КАК СВЯЗЬ И ОБЩЕНИЕ) — ОТ ЛАТ.
«COMMUNICATIO» — СООБЩЕНИЕ, ПЕРЕДАЧА И ОТ
«COMMUNICARE» — ДЕЛАТЬ ОБЩИМ, БЕСЕДОВАТЬ,
СВЯЗЫВАТЬ, СООБЩАТЬ, ПЕРЕДАВАТЬ

Коммуникация в организации - ЭТО
информационные взаимодействия, в которые люди
вступают и которые поддерживают при
выполнении своих функциональных обязанностей.



Коммуникация в любой организации включает в себя два
взаимозависимых аспекта:

1. *Коммуникация как структура (сеть)* - сложившиеся нормы, традиции, т.е. элемент культуры организации;
2. *Коммуникация как динамический процесс*, т.е. элемент деятельности людей.



Коммуникация как структура

- Вертикальная и горизонтальная коммуникации;
- Непосредственная и опосредованная коммуникации;
- Формальная и неформальная коммуникации;
- Управляемая и неуправляемая коммуникации;
- По уровню коммуникативного взаимодействия:

Межличностный уровень: человек - человек; человек - группа; человек - организация; человек - внешняя среда.

Межгрупповой уровень: подразделение - подразделение; подразделение - организация; подразделение - внешняя среда.

Организационный уровень: организация - организация; организация - внешняя среда.



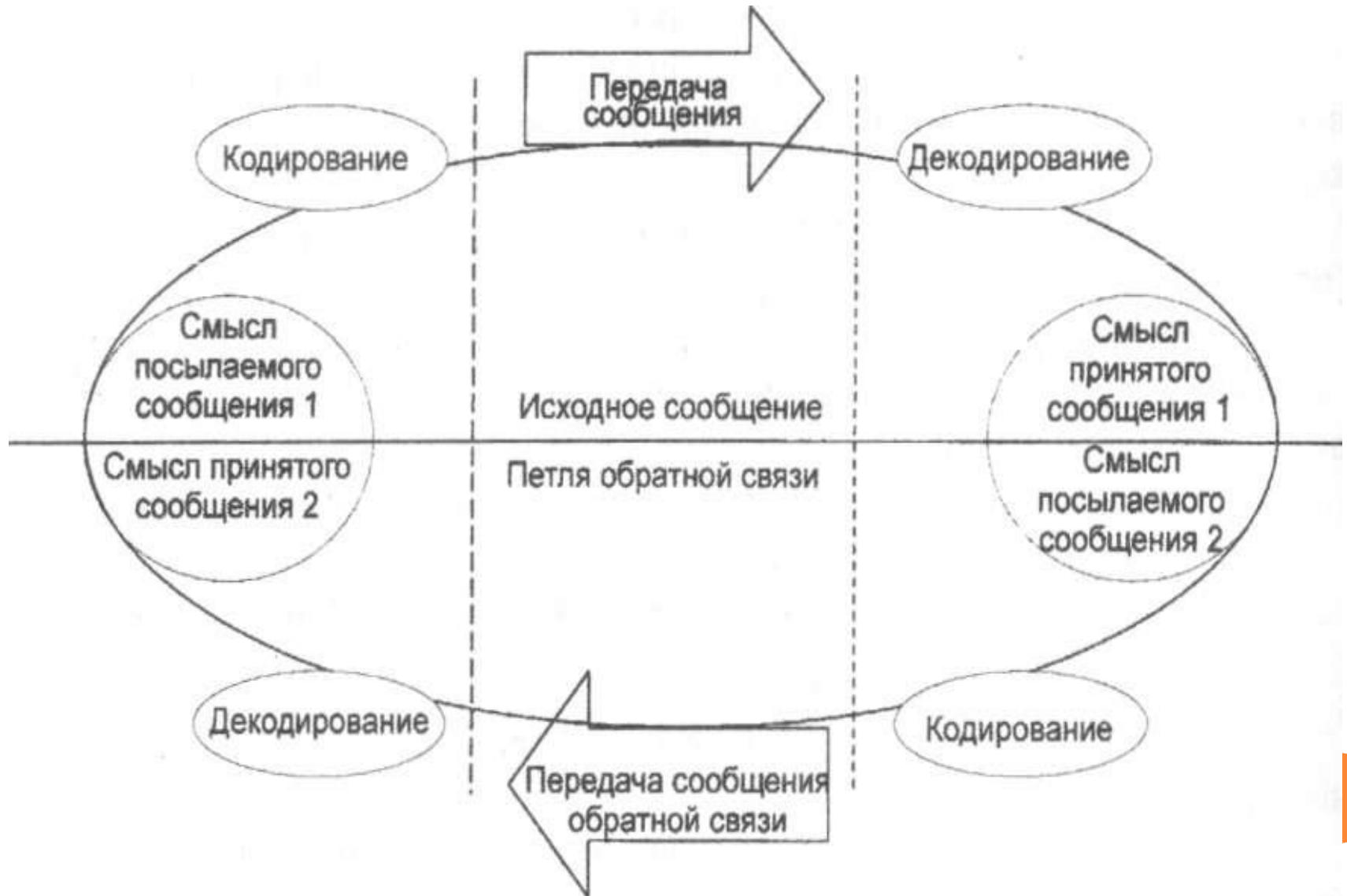
Коммуникация как динамический процесс

Аксиомы коммуникаций:

1. Никто не может, как бы ни старался, совершенно избежать коммуникаций.
2. Осуществление процесса коммуникаций не обязательно означает взаимное понимание.
3. Каждый человек проецирует свою личность на процесс коммуникаций.
4. Коммуникации необратимы.
5. Коммуникации всегда происходят в определенном контексте.
6. Каждое поколение воспринимает жизнь по-своему.



Коммуникативный процесс



Кодирование информации — способ передачи от одного живого существа к другому.

Кодирование конкретной информации предусматривает способы передачи, основанные на применении:

- вербальной и моторно-двигательной знаковых систем;
- форм письменности (текстов, чертежей, рисунков схем);
- технических средств, видео- и аудиозаписей



Модель коммуникативного процесса включает 6 элементов:

1. КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор
2. ЧТО? (передается) - Сообщение (текст)
3. КАК? (осуществляется передача) - Канал
4. КОМУ? – Реципиент (аудитория)
5. ЧТО МЕШАЕТ передаче и пониманию информации? – Барьеры, коммуникативный шум
6. С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Обратная связь



Барьеры общения - помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом

- **Технические помехи**
- **Психологические помехи**
- **Психофизиологические помехи**
- **Социальные помехи**
- **Культурно-национальные помехи**
- **Стилистические барьеры**
- **Субъективный опыт человека (ИСО)**



Вербальная коммуникация – это общение с помощью языка.
В качестве знаковой системы используется человеческая речь

В современной коммуникации принято выделять три вида речевых актов, в зависимости от ожидаемой реакции адресата:

- вопросы
- побуждения
- сообщения.



Невербальная коммуникация — система знаков, сопровождающая речевое высказывание.

Невербальные выражения делятся на четыре группы:

- 1. Экстра- и паралингвистические** — различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску: тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.
- 2. Оптико-кинетические** — это то, что человек «прочитывает» на расстоянии: жесты, мимика, пантомимика.
- 3. Проксемика** — организация пространства и времени коммуникативного процесса.
- 4. Визуальный контакт** — контакт глаз.



Выделяют четыре основные дистанции общения:

- ▣ ***Интимная*** — от 0 до 0,5 метра. На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями.
- ▣ ***Межличностная*** — от 0,5 до 1,2 метра. На ней осуществляется общение между друзьями
- ▣ ***Официально-деловая или социальная*** — от 1,2 до 3,7 метра. Используется для делового общения
- ▣ ***Публичная*** — более 3,7 метров. Характеризуется выступлением перед аудиторией.



Выделяют три основных **стиля делового общения**:

- **ритуальный стиль**, в соответствии с которым главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. В ритуальном общении партнер - лишь необходимый атрибут, его индивидуальные особенности несущественны, в отличие от следования роли - социальной, профессиональной, личностной;
- **манипулятивный стиль**, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Огромное количество профессиональных задач предполагает именно манипулятивное общение.
- **гуманистический стиль**, который направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Партнер воспринимается целостно, без разделения на нужные и ненужные функции, на важные и неважные в данный момент качества. Вместе с тем существуют ситуации, когда данное общение и даже его отдельные элементы неуместны.

Основные формы делового общения:

Деловая беседа - передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам. Деловая беседа выполняет ряд функций, в том числе: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; стимулирование деловой активности и пр.

Деловые переговоры - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.

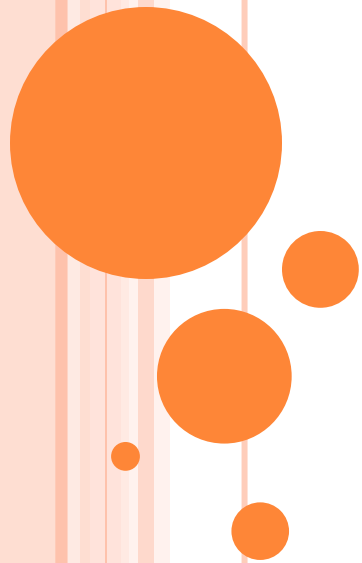
Спор - столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения. Спор реализуется в форме диспута, полемики, дискуссии и пр.

Деловое совещание - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

Публичное выступление - передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.

Деловая переписка - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ



Слушать — значит платить вниманием в обмен на информацию и понимание.

Виды слушания

I группа неэффективное

- Притворное
- Эгоистичное
- Нейтральное
- Враждебное

II группа эффективное

- Пассивное
- Активное
- Эмпатическое



ПРИЗНАКИ «БОЛЕЗНИ НЕВНИМАНИЯ»

- ❑ ***Выборочное слушание*** — вы запрограммированы не слышать определенные предметы или темы.
- ❑ ***Постоянное прерывание собеседника*** — это наиболее очевидный признак плохого слушателя.
- ❑ ***Мечтания***
- ❑ ***Реагирование на внешние отвлечения***
- ❑ ***Стремление избегать трудного или специального материала***
- ❑ ***Критика использования выступающим наглядных пособий*** — трудно слушать, когда речь оратора плоха, а наглядные пособия грозят выйти из-под контроля, но именно в этих обстоятельствах легко отличать тех, кто слышит, от тех, кто слушает



ЭТАПЫ ХОРОШЕГО СЛУШАНИЯ

- ❑ ***желание слушать*** (в большинстве ситуаций слушание также требует открытости, стремления в принципе изменить свои мысли или действия);
- ❑ ***слышать сообщение*** (суть этой стадии не в том, чтобы согласиться или не согласиться, а в том, чтобы точно услышать сказанное);
- ❑ ***интерпретировать смысл*** (проверить, правильно ли вы поняли суть излагаемого)
- ❑ ***тщательно оценивать***
- ❑ ***должным образом реагировать*** (всегда будет реакция на высказанную речь)

