



ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Конюхова Татьяна
Васильевна
к.ф.н., доцент
кафедра социальных
коммуникаций

день пылесоса



Планируемые результаты обучения

- Знание правил деловой коммуникации
- Представление об этикетных нормах и протоколе официальных мероприятий
- Навыки устного выступления
- Ведение дискуссий в профессиональной сфере
- Оформление письменной деловой коммуникации с использованием профессиональной терминологии
- Выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в деловой коммуникации

вам подарок...



игра в ассоциации

- Напишите пять ассоциаций с фразой «деловая коммуникация»
- В течение лекции отметьте, если вы слышали эти слова
- В конце лекции проанализируйте насколько корректными были ваши ассоциации. Хотели бы вы что-то изменить в своем списке ассоциаций? Почему?

Тема 1. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Коммуникация, коммуникационный процесс и коммуникационные барьеры
2. Модели коммуникации
3. Особенности деловой коммуникации
4. Эффективность межличностной коммуникации

Зачем нужен курс «Деловая коммуникация»

□ Игра- эксперимент «Найди своих коллег»

Задание:

1. Найдите своих одноклассников и сядьте группами
2. Найдите характеристики, которые отличают вашу группу от других и воплотите это в девизе группы
3. Проанализируйте какие средства вы использовали для выполнения задания. Какие были трудности?

Итог эксперимента

- Средства:
- Трудности (коммуникативные барьеры):
- Как их преодолевали:

1. Коммуникация, коммуникационный процесс и коммуникационные барьеры

- Термин «коммуникация» появился в научной литературе в начале 20 в.
- **коммуникация** - обмен информацией, осуществляемый при помощи языка и других знаковых систем (информационный обмен в обществе)
- **общение** - процесс взаимодействия людей, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (межличностный аспект)

функции общения

- **информационно-коммуникативная**
(прием и передача информации)
- **регулятивно-коммуникативная**
(взаимная корректировка действий в процессе совместной деятельности)
- **аффективно-коммуникативная**
(передача эмоционального отношения)

ВЗАИМОСВЯЗАННЫЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

- **коммуникативный** (обмен информацией между участниками общения, передача и прием знаний, сведений, мнений через вербальные и невербальные знаковые системы)
- **интерактивный** (организация взаимодействия общающихся людей)
- **перцептивный** (процесс познания и понимания людьми друг друга, формирование образа другого человека)

Перцепция (от лат. perceptio) – представление, восприятие

коммуникация



общение

□ коммуникация



общение

□ коммуникация



общение

□ коммуникация



общение

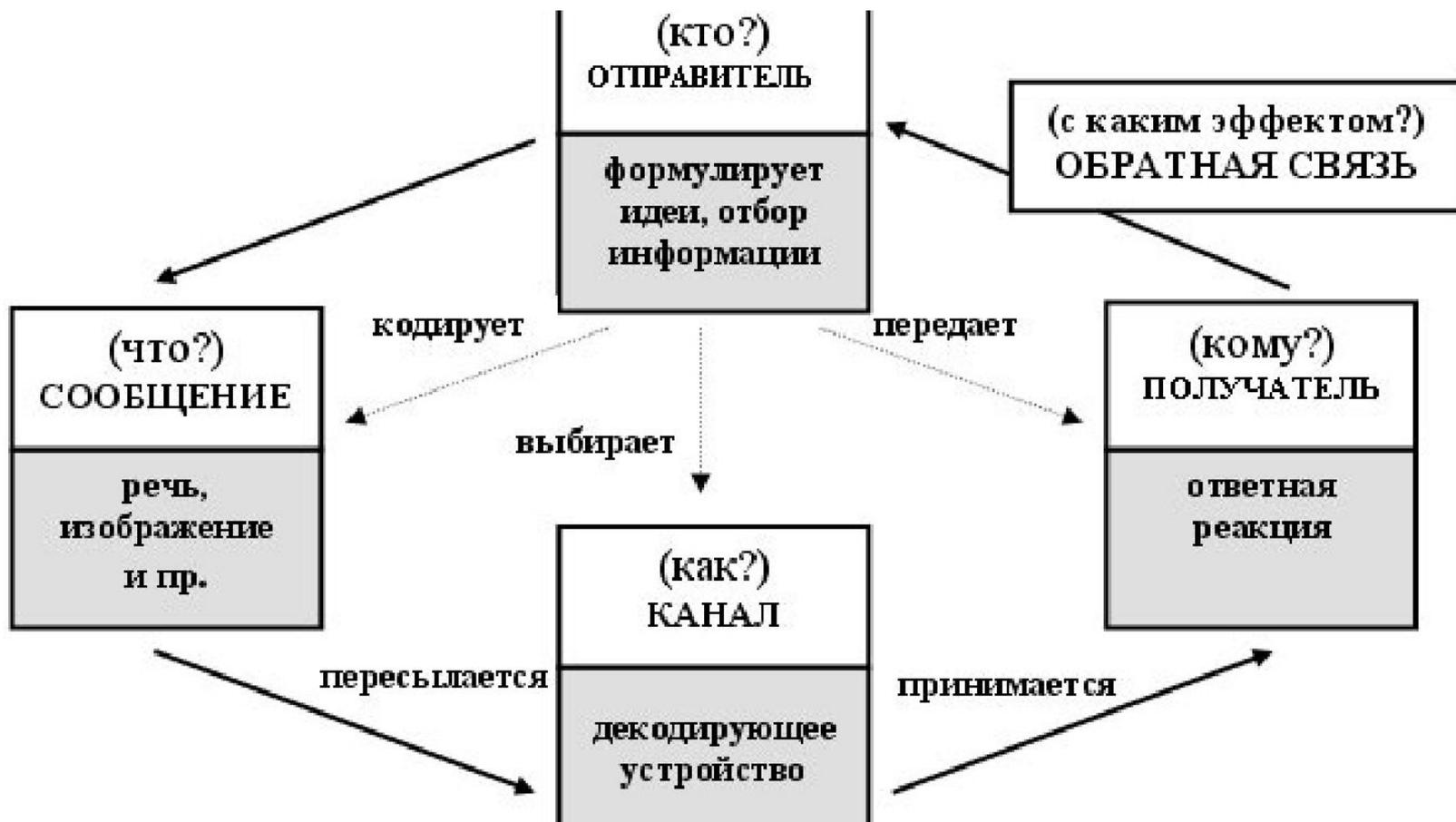
2. Модели коммуникации

элементы коммуникационной модели

- отправитель (источник)
- сообщение
- канал
- получатель
- обратная связь
- барьеры

Коммуникационный процесс — это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.)

Модель коммуникации по Лассуэллу



Коммуникативные барьеры

- это все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует её

- **Языковые барьеры**
- **Социокультурные барьеры**
- **Психологические барьеры**
- **Технические барьеры**
- **Барьеры в организационных коммуникациях**

2. Особенности деловой коммуникации

- Посмотрите отрывки и определите, где имеет место «деловая коммуникация»
 - Почему?
 - Каковы признаки деловой коммуникации?
1. <https://www.youtube.com/watch?v=wjyaLlzITuU>
 2. <https://www.youtube.com/watch?v=lRe6uGX7d9U>
 3. <https://www.youtube.com/watch?v=oTD1K3V3q1c>
 4. <https://www.youtube.com/watch?v=xJc7pEJM7Tc>
 5. <https://www.youtube.com/watch?v=W6D-r1CU-VM>

- 
- **Деловая коммуникация** — это особая форма взаимодействия людей в процессе их трудовой деятельности для обмена информацией с целью организации плодотворного сотрудничества, создания оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и ее сотрудниками

- 
- *Содержание деловой коммуникации* - дело, социально-значимая совместная деятельность людей, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир
 - *Специфика* - возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности
 - *Цель деловой коммуникации* — организация и оптимизация определенного вида предметной деятельности
 - Стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах

- 
- *Отличительная черта делового общения* – не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей

- 
- **организационные коммуникации** - «информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций»

ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ



ТИПЫ «КОММУНИКАТОРОВ» В ОРГАНИЗАЦИИ

- «сторож» (работник, контролирующий прохождение информации, например, секретарь, диспетчер, оператор телефонной станции)
- «лидер мнений» (работник, оказывающий влияние на мнение и поведение других, чаще всего это неформальный лидер)
- «связной» (работник, осуществляющий связь между различными группировками)
- «пограничник» (работник, имеющий связи с внешней средой)

ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

- *контактная — дистанционная* (по положению коммуникантов в пространстве и времени)
- *непосредственная — опосредованная* (по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»)
- *устная — письменная* (с точки зрения формы существования языка)
- *монологическая — диалогическая* (с точки зрения постоянной и переменной позиции я-говорящего и ты-слушающего)
- *официальная — неофициальная* (с учетом обстановки общения и взаимоотношений, общающихся)

Характеристики делового общения

- 1. Регламентированность**, т.е. подчинение установленным правилам и ограничениям
- 2. Строгое соблюдение ролевого амплуа участников**
- 3. Более строгий отбор используемых в общении речевых средств**

+ Внешний вид

+ Ограниченность временными рамками

+ Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

для делового общения характерен официально-деловой стиль изложения, использование большого количества профессиональных терминов, нейтральный тон изложения и т.д.

ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- **Субординационные отношения** обусловлены социальным статусом собеседников и административно-правовыми нормами
- **Партнерские отношения** предполагают участие в совместной деятельности на принципах сотрудничества и взаимопомощи, с учетом общих интересов и потребностей участников

условия продуктивного делового общения

- обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий
- взаимозависимость всех участников и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений
- формальные ограничения ((конвенциональные, ситуативные, эмоциональные, насильственные)

Вернемся к видео

Охарактеризуйте ситуации с точки зрения особенностей делового общения

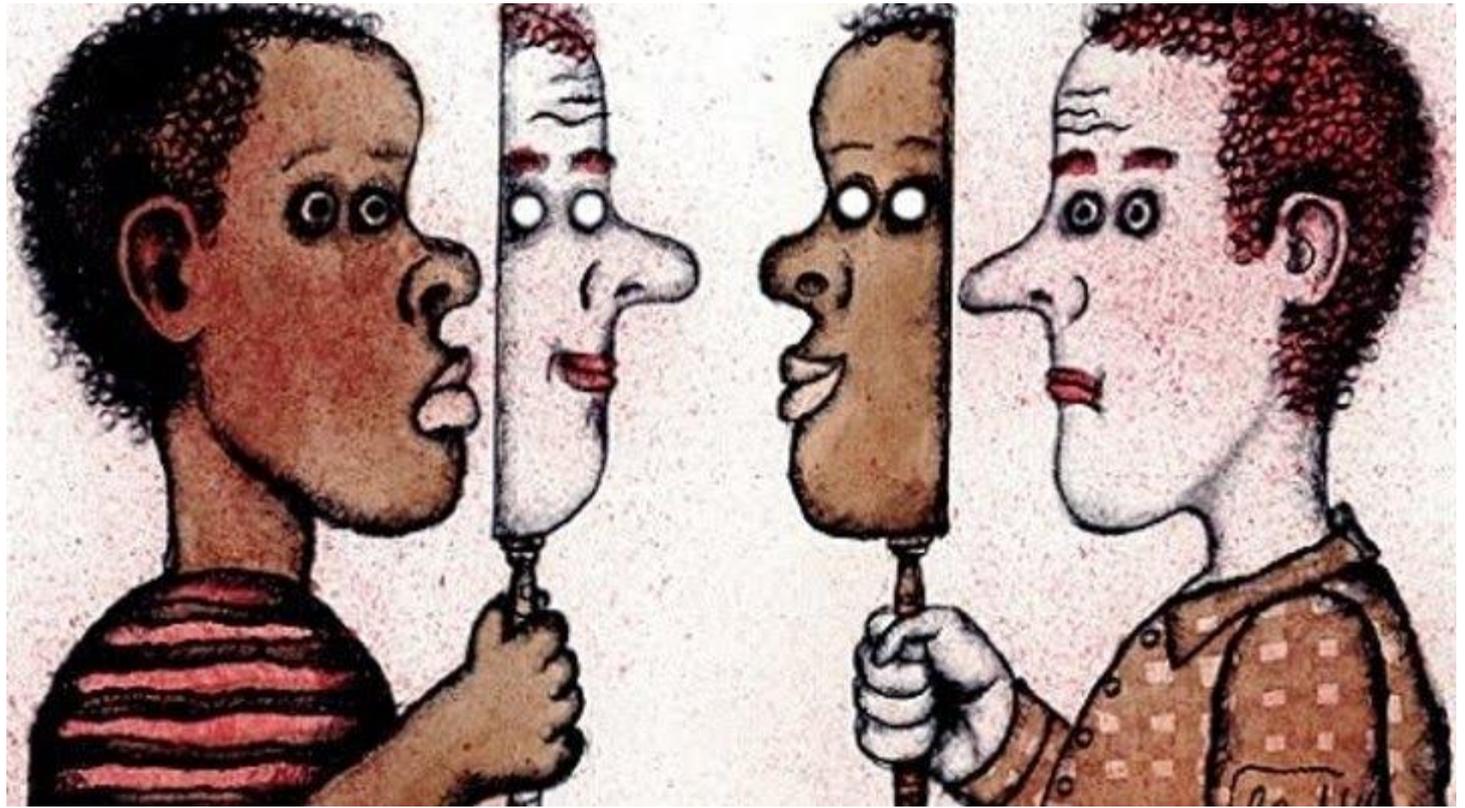
1. <https://www.youtube.com/watch?v=wjyaLlzITuU>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=IRe6uGX7d9U>
3. <https://www.youtube.com/watch?v=oTDIK3V3qIc>
4. <https://www.youtube.com/watch?v=xJc7pEJM7Tc>

3. Эффективность межличностных коммуникаций

- ▣ *Межличностная коммуникация – это процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом*

Смысл общения – в его результате

принцип уподобления



психотехнические приемы установления и улучшения контакта

- *«Имя собственное»*
- *«Золотые слова»*
- *«Любимая тема»*
- *«Зеркало отношений»*

Конгруэнтность (от лат. congruens — соразмерность, соответствие, совпадение) понимается согласованность между собой убеждений, ценностей, навыков и действий

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СТРАТЕГИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Доминирование
- Манипуляция
- Соперничество
- Партнерство
- Содружество

КОММУНИКАТИВНЫЙ КОДЕКС

- последовательность
- предпочитаемая структура
- кооперация
- вежливость

Тесты на мимику, жесты

- <http://psyfactor.org/news/site10.htm>
- <http://www.banktestov.ru/test/?id=19121>
- <http://www.bodylang.ru/practice/545-gestures-test.html>



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ХОРОШЕГО ДНЯ)