Тюменский государственный университет

ТюмГУ

Тема:
«Основные концепции теории коммуникаций, их характеристика»

Автор: к.пед.наук, доцент
Черноморченко С.И.

План:

1. Основные понятия теории деловых коммуникаций.
2. Функции деловых коммуникаций.
3. Характеристика общеметодологических основ дисциплины.
4. Связь коммуникативной науки с рядом смежных дисциплин.
5. Основные концепции теории коммуникаций, их характеристика.

1. Основные понятия теории деловых коммуникаций.

- Среди ***интегральных категорий*** особое значение имеют такие масштабные понятия, как ***человеческая деятельность, психика, труд, управленческая деятельность.***
- ***Человеческая деятельность*** – специфическая форма активного отношения человека к миру с целью его познания, изменения и преобразования в соответствии со своими потребностями.
- ***Психика –*** высшая форма взаимосвязи живых существ с предметным миром, выраженная в их способности реализовывать свои потребности и действовать на основе информации об этом мире, полученной в ходе коммуникаций с ним.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

- ***Труд*** – целесообразная, сознательная деятельность человека с целью не только удовлетворения своих материальных потребностей, но и познания мира и самого себя, пределов своих физических и умственных способностей.
- ***Управленческая деятельность, или менеджмент,*** – вид трудовой деятельности по регулированию социальных систем для получения конкретного результата.
- Среди ***специфических понятий,*** выражающих природу коммуникационного процесса, наибольшую роль в категориальном аппарате теории деловых коммуникаций играют понятия: ***организация, информация, коммуникация***

Тюменский государственный университет ТюмГУ

Организация (от лат. ***organiso*** – сообщаю стройный вид, устраиваю):

• внутреннее строение чего-либо, внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие различных частей единого целого:

• объединение кого-либо или чего-либо в одно целое, приведение в строгую систему;

• совокупность людей, объединенных общей программой, целью.

Информация (от лат. ***informatio*** – разъяснение, просвещение) – сообщение, характеристика фактов, новые сведения, значения. Информация выступает как одно из фундаментальных качеств природы наряду с количественными характеристиками вещества и энергии.

Коммуникация (от лат. ***communico –*** делаю общим, связываю, общаюсь) – информативная смысловая сторона социального взаимодействия, предполагающая обмен информацией между партнерами.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

- *Согласно Никласу Луману*, под коммуникацией следует понимать "***некое исторически-конкретное, динамичное, зависимое от контекста событие, специфическую операцию, характеризующую исключительно социальные системы, в ходе которой происходит перераспределение знания и незнания***". Другие западные исследователи дают коммуникациям еще более широкое определение, усматривая в них универсальное средство, с помощью которого люди конструируют и поддерживают свои отношения.
- В сочинениях отечественных авторов, наоборот, проявляется стремление сузить понятие "коммуникация", развести его с понятием "общение". Так, согласно *М. С. Андрианову,* ***под коммуникацией следует понимать смысловой аспект социального взаимодействия***, а согласно *С. В. Борисневу*, ***под коммуникацией следует понимать социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения***.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

2. Функции деловых коммуникаций.

Различаются следующие *основные функции* деловых коммуникаций:

- ***инструментальная***, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

- ***интегративная***, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров;

- ***самопрезентация***, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов;

- ***трансляционная***, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок);

- ***социального контроля***, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников;

- ***социализации***, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе;

- ***экспрессивную***, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний.

Тюменский государственный университет ТюмГу

3. Характеристика общеметодологических основ дисциплины.

Деловые коммуникации как отрасль науки сформировалась во второй половине XX в. на теоретическом фундаменте, созданном в это время двумя новейшими науками, которые вскоре после своего появления приобрели характер общенаучных, универсальных, фундаментальных дисциплин. Такими науками стали ***кибернетика*** и ***информатика.***

Кибернетика (от греч. – искусство кормчего, капитана) – наука об ***управлении, коммуникациях и переработке информации.*** Основным предметом исследования здесь выступают самоорганизующиеся системы, которые рассматриваются абстрактно, вне зависимости от их материальной природы; примером таких систем служат автоматические технические устройства, биологические популяции, социальные группы и общество в целом.

Тюменский государственный университет ТюмГУ

- С точки зрения кибернетики, процессы борьбы с хаосом, т.е. управление в системе животных, у человека и в машинах сходны. Повсюду процессы управления основываются на информации, ее сборе, храпении и переработке.

- Поэтому теоретическое ядро кибернетики составила ***теория информации***. Здесь обосновывалась мысль, что без учета информационного взаимодействия в природных и социальных системах нельзя понять механизм их развития.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

- ***Предметом*** информатики стало особое свойство всех вещей и явлений мира содержать в себе определенное количество сведений, сообщений, значений, касающихся степени их организованности.

- ***Объектом*** информатики выступают способы обеспечения беспрепятственного циркулирования информации в различных системах, преодоления барьеров, помех на пути ее движения и создание тем самым благоприятных условий для оптимального управления.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

Осмысление объекта коммуникационной науки развивалось по трем ***направлениям:***

- ***американская школа*** искала свой объект на лингвистическом направлении, видя в качестве своей основной задачи осмысление языкового опыта;
- ***французское направление***, не ограничиваясь лингвистическим анализом, включало в круг своих интересов различные проблемы коммуникации современного общества, такие как проблемы политической власти, господства капиталистической идеологии, создание условий для эффективного диалога;
- ***проблемы диалога*** – важнейшего способа коммуникаций рассматривались и на философском уровне в трудах таких известных современных философов, как М. Бахтин, М. Бубер и др.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

4. Связь коммуникативной науки с рядом смежных дисциплин.

- ***этнография,*** изучающая бытовые и культурные особенности коммуникаций, форм общения в различных этнических ареалах;
- ***психология*** – многоотраслевая отрасль научного знания, объектом которой являются закономерности психики как особой формы жизнедеятельности человека и поведения животных; классификация психологического знания на основании видов конкретной деятельности выделяет такие отрасли психологии, как психология труда, психология управленческой деятельности, к которой непосредственно примыкает и коммуникология, исследующая процессы передачи и восприятия информации в ходе межличностной и массовой коммуникации, а также различные психологические особенности субъектов – участников коммуникаций;
- ***лингвистика,*** объектом которой являются проблемы вербальной коммуникации, нормативного и ненормативного употребления слов и словосочетаний в речи – устной и письменной, диалогической и монологической;

Тюменский государственный университет ТюмГУ

• ***паралингвистика,*** рассматривающая способы невербальной коммуникации – жесты, мимику, другие несловесные коммуникативные средства;

• ***социология*** изучает особенности общения представителей различных социальных групп в процессе их взаимодействия и их отношения к социальным ценностям данного общества в целом;

• ***общая теория систем,*** обосновывающая системный подход к действительности в качестве общенаучного метода исследования; представление о мире как совокупности систем стало основой сетевого подхода в теории коммуникаций;

• ***общая теория организаций*** исследует сущность организаций и их влияние на жизнь людей, анализирует инструменты повышения продуктивности организации как экономического и социального института;

• ***общая теория менеджмента*** изучает природу и сущность управления, его принципы и методы, процессы планирования, мотивирования, контроля, повышения эффективности, увеличения

Тюменский государственный университет ТюмГУ

5. Основные концепции теории коммуникаций, их характеристика.

Первая – линейная* (*классическая*) *модель коммуникации была создана в 1948 г. американским исследователем

Г. Лассуэлом, который предложил достаточно четкое изложение структуры коммуникационного процесса в организациях, сведя его к пяти основным элементам.

1***. Отправитель,*** источник информации, коммуникатор, или адресант.. Этот элемент коммуникационной цепи отвечает на вопрос: ***кто отправляет сообщение и с какой целью***?

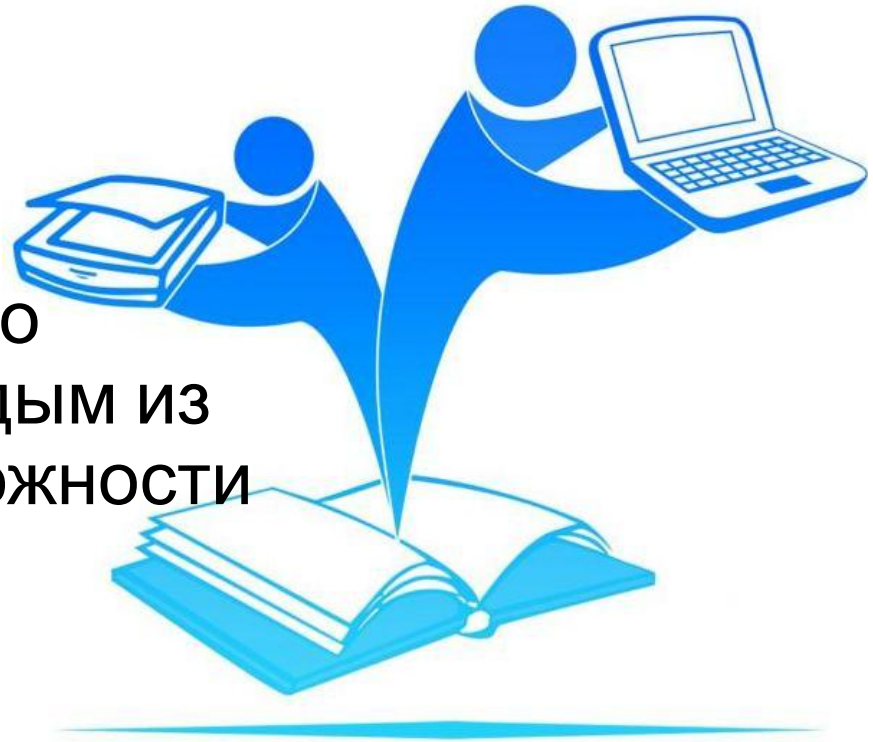
2. Второй элемент этой цепи призван ответить на вопрос, ***что отправляется, каково содержание сообщения***?

3. Следует также решить вопрос о том, как ***будет осуществляться коммуникация, какие каналы будут использоваться:*** телефон, электронная почта, общее собрание, индивидуальная беседа и т.п.

4. Но для этого нужно еще ясно представлять – ***кому отправляется информация.***

5. И наконец, последним элементом коммуникационного процесса является его итог, результат, ***эффект,*** который включает в себя: во-первых, декодирование полученного сообщения, расшифровку смысла сообщения, его "перевод" на доступный язык; во-вторых, ту или иную корректировку поведения получателя в соответствии с поставленными отправителем задачами.

- Постепенно сформировалась ***вторая модель теории коммуникаций***, которая получила название ***диалоговой модели.***
- Ее создателями явились отечественный философ Михаил Бахтин, французский семиолог Ролан Барт, чилийский исследователь Умберто Матурано.
- Специфика диалоговой модели состоит в признании равнозначной роли партнеров по общению, уникальности создаваемых каждым из них текстов, сообщений, чрезвычайной сложности решения задач декодирования посланий партнеров.



Тюменский государственный университет
ТюмГУ

Так, Ролан Барт указывает следующие пять характеристик любого текста или сообщения.

1. Текст – ***открытая система,*** связанная с внешним миром, с другими текстами.

2. Текст всегда является ***составной частью*** какого-то процесса, деятельности, работы, которые постоянно влияют на его смысл, изменяя его.

3. Поскольку любой текст есть открытая система, его смысл является неустойчивым, нестабильным, временным. В нем нельзя выделить главенствующие, окончательные смыслы, он обладает свойством ***децентрированности.***

4. Текст характеризуется ***множественностью*** смыслов, а следовательно, процесс его декодирования есть процесс игровой, представляющий собой не столько поиск смыслов, сколько попытки понять его на подсознательной основе.

5. Любой текст представляет собой ***незавершенный проект,*** переплетение разных голосов, многочисленных кодов, одновременно перепутанных и незавершенных.

Тюменский государственный университет ТюмГУ

- Сторонники диалоговой модели сравнивают процесс коммуникационного общения с взаимодействием партнеров по танцу, которому свойственны не иерархия, не отношения командования и подчинения, а взаимная подгонка действий, сотрудничество. Очевидно, что содержание диалогового подхода в значительной степени определяется влияниями идей ***общей теории систем.***
- Из этой концепции естественно вытекало понимание важности решения ***проблемы барьеров*** в коммуникациях, преодоления возникающих в этой системе препятствий для движения многочисленных и разнонаправленных потоков информации, устранения причин ее искажения.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

6. Барьеры в коммуникациях

- В коммуникациях могут возникать искажения уже с первого акта, с которого начинается всякое общение, с ***ошибок в восприятии партнера.*** Так, весьма распространенной является ошибка ***"первого впечатления***", когда сложившееся на начальной фазе общения благоприятное впечатление, например, от внешнего вида или манер собеседника, необоснованно переносится на те его качества, которые еще неизвестны.

Тюменский государственный университет ТюмГУ

- Еще одним видом препятствий при общении является так называемый ***семантический или смысловой барьер.*** Его суть состоит в использовании тех или иных слов в том смысле, который не соответствует их истинному содержанию.
- Существуют и ***барьеры невербального общения,*** т.е. общения с помощью жестов, мимики, интонаций, поз и т.п.
- Серьезным барьером для эффективного общения является ***неумение слушать.*** Чтобы слушание было эффективным, нужно прежде всего научиться молчать, когда говорит собеседник.
- И наконец, серьезной помехой для эффективности коммуникаций может стать ***некачественная обратная связь,*** т.е. неадекватная реакция на ту или иную информацию.

Тюменский государственный университет
ТюмГУ

Список литературы

1. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. теория и практика: Учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 433 с.
2. Павлова, Л.Г. Деловые коммуникации (бакалавриат) / Л.Г. Павлова. - М.: КноРус, 2017. - 167 с.
3. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: ИЦ РИОР, Инфра-М, 2012. - 120 с.

Тюменский государственный университет

ТюмГУ

Спасибо за внимание!!!