

Теория деловой коммуникации

1. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса.
2. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал.
3. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация.
4. Слагаемые коммуникативного общения.

Менеджер как информационно-коммуникативный центр (по Г. Минцбергу)



Деловая коммуникация

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.

Предметом деловой коммуникации является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Основные задачи деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Определения делового общения

- **Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
- **Деловое общение** — это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели.
- **Деловое общение** - это любой вид коммуникации, который используется для создания отношений, интеллектуальных ресурсов, продвижения идей, товаров, услуг или организации.
- Под **деловым общением** понимается любое общение, способствующее решению коммерческих задач.

Структура коммуникационного процесса



Оратор



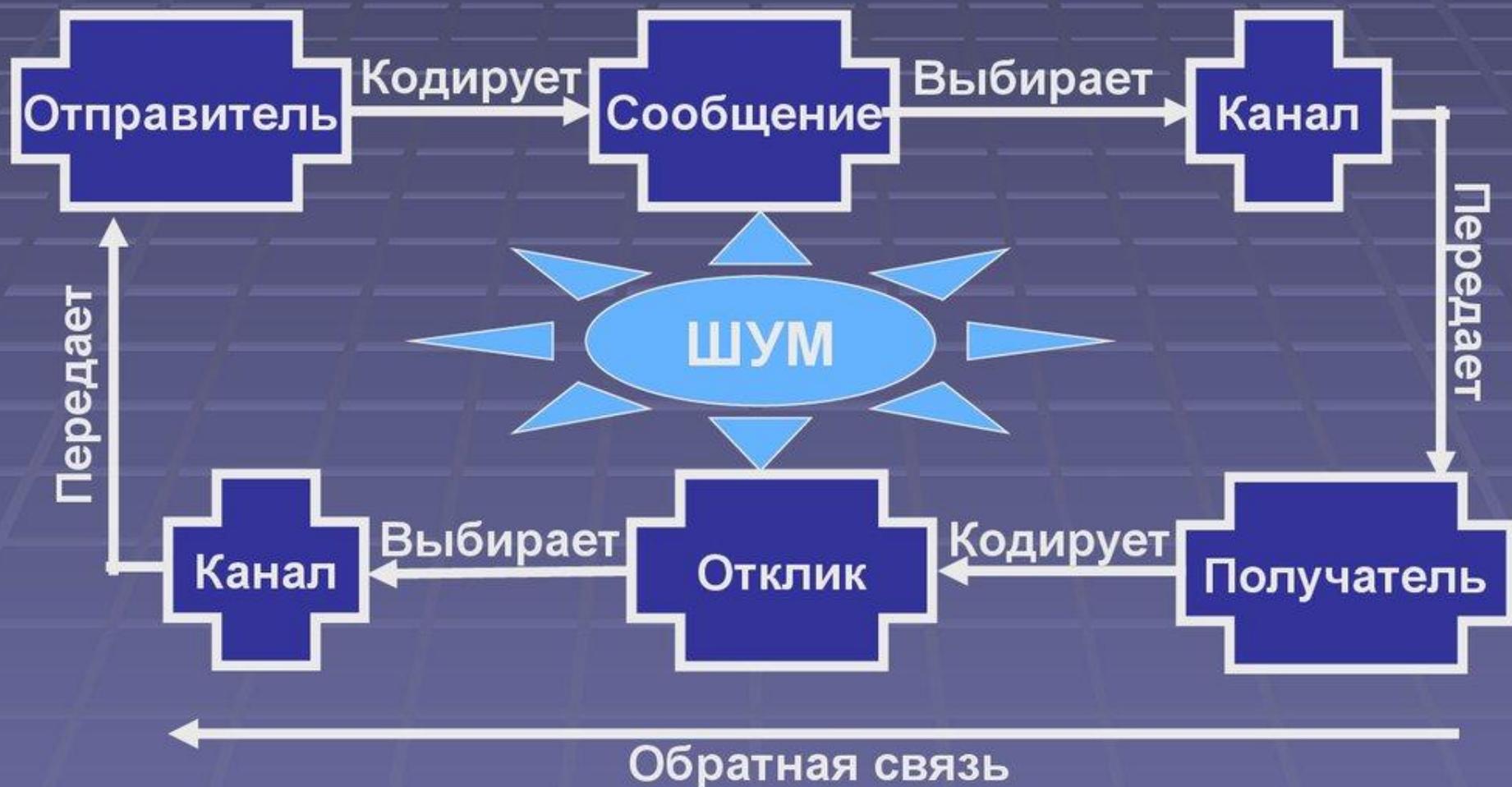
Речь



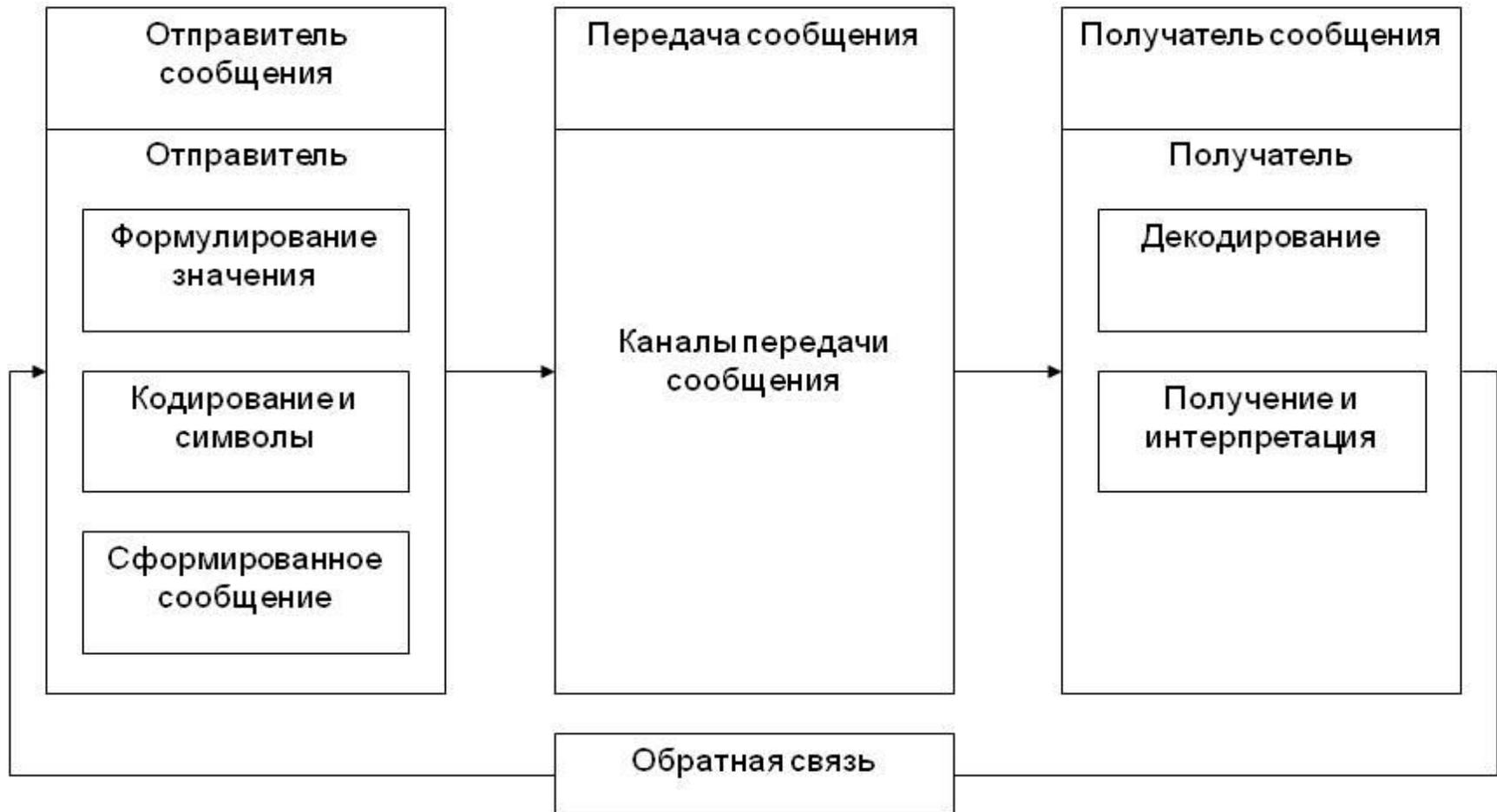
Слушатель

Структура коммуникационного процесса

Коммуникационный процесс представляет собой систему с обратной связью и шумом



Процесс коммуникации



ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ

Отправитель — сторона, посылающая обращение другой стороне.

Кодирование — процесс представления мысли в символической форме.

Обращение — набор символов, передаваемых отправителем.

Средства распространения информации — каналы коммуникации, по которым обращение передается от отправителя к получателю.

Расшифровка — процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем.

Получатель — сторона, получающая обращение, переданное другой стороной.

Ответная реакция — набор откликов получателя, возникших в результате контакта с обращением.

Обратная связь — часть ответной реакции, которую получатель доводит до сведения отправителя.

Помехи — появление в процессе коммуникации незапланированных вмешательств среды или искажений, в результате чего к получателю поступает обращение, отличное от того, что посылал отправитель.

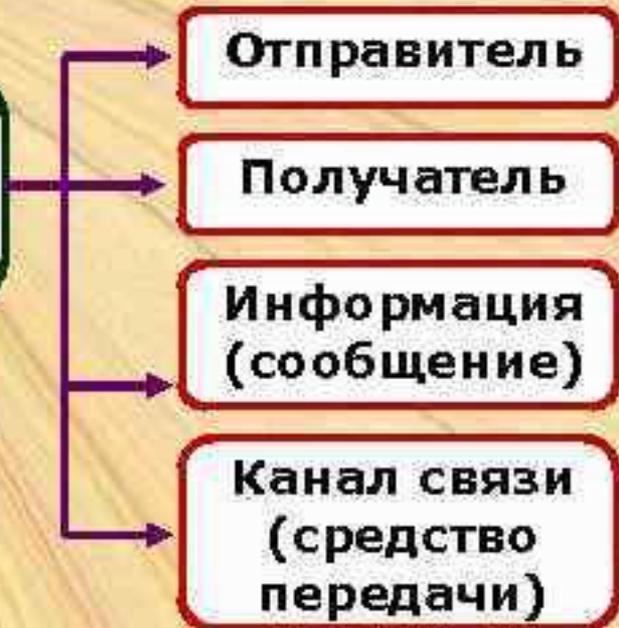
Процесс коммуникации

Любая коммуникация предполагает **обмен сигналами** между передатчиком и приемником с применением системы кодирования-декодирования для записи и интерпретации сигналов. Этот процесс описан через восемь его элементов:

- **передатчик** (отдельное лицо или организация) - источник сообщения;
- **кодирование** - процесс преобразования идей в символы, изображения, рисунки, формы, звуки, язык и т.п.;
- **сообщение** - совокупность символов, передаваемых передатчиком;
- **каналы передачи** - средства, посредством которых сигнал передается от передатчика к приемнику;
- **декодирование** - процесс, посредством которого приемник приписывает смысл символам, поступившим от передатчика;
- **приемник** - целевая аудитория;
- **отклик** - совокупность реакции приемника после ознакомления с сообщением;
- **обратная связь** - часть отклика приемника, поступающая к передатчику.

Элементы и этапы процесса коммуникаций

Элементы
процесса
коммуникаций



I – й этап
Зарождение идеи
(отбор информации)



II – й этап
Кодирование
информации и выбор
канала



III – й этап
Передача
информации



IV – й этап
Декодирование
информации

Передача информации

- Существует много способов передачи информации, то есть через информатора, по почте, с помощью транспортных средств, при помощи средств связи.
- Метод передачи информации посредством средств связи заметно ускоряет передачу информации на дальние расстояния



Передача информации

Современная связь

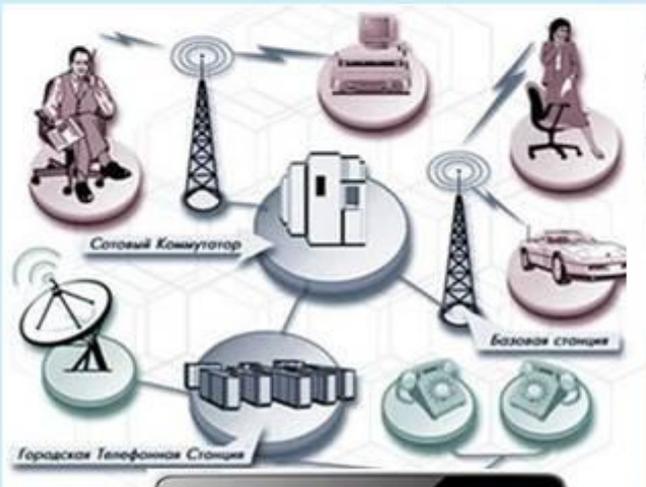


Рис. 13. Упомянутые слова редкости обмена данными на радиосетицах: Setty 4G-900.1 — радиосеть Setty 4G-900.2 — точка доступа WiFi редкости связи и передачи данных общего пользования; 3 — канал связи IEEE802.11e-2005 WMM; 4 — канал связи IEEE802.11n/g WiFi

Методы передачи информации

- **Симплексный метод** (симплекс) — информация передаётся всегда только в одну сторону. В локальных сетях этот метод не используется.
- **Полудуплексный метод** (полудуплекс) — информация может передаваться в обе стороны, но только по очереди, не одновременно. Этот метод сейчас основной в локальных сетях.
- **Полнодуплексный метод** (полный дуплекс) — информация может передаваться в обе стороны одновременно. В локальных сетях применяется мало.

Способы передачи информации

1. **Лекция** (монолог, рассказ)
2. **Беседа** (развернутые ответы на вопросы, рассуждения, пресс-конференции и т.п.)
3. **Работа с документом** (индивидуальное или групповое обсуждение, постановка вопросов и поиск ответов, выделение главного, формулирование выводов)
4. **Обмен опытом** (социальным и через проведение исследования)
5. **Интернет коммуникация** (электронная почта, поисковые сайты)
6. **Экскурсия** (наблюдение, посещение музея, виртуальная экскурсия)
7. **Моделирование информации** (таблицы, графики, схемы, символические рисунки)
8. **Видеосюжет** (документальный фильм, отрывок из художественного фильма, учебный фильм)

Коммуникативный процесс

- Кто? – Коммуникатор
- Что? – Сообщение
- Как? – Канал
- Кому? – Аудитория
- С каким эффектом? – Эффективность



Реципиент



Коммуникатор



КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

Каналы коммуникации:

естественные

возникающие в сфере чувственного взаимодействия человека с другими людьми и с внешним миром

аудиальные, визуальные, тактильные каналы

искусственные или технические

специально созданные людьми технические линии и устройства трансляции информации

телефонная, телеграфная, теле- и радиосвязь, интернет, транспортные артерии и т.п.

Каналы коммуникации

```
graph TD; A[Каналы коммуникации] --- B[Средства (каналы) массовой (общественной) коммуникации]; A --- C[Средства (каналы) специализированной (публичной) коммуникации]; A --- D[Средства (каналы) межличностной (приватной) коммуникации];
```

Средства (каналы)
массовой
(общественной)
коммуникации

Средства (каналы)
специализированной
(публичной)
коммуникации

Средства (каналы)
межличностной
(приватной)
коммуникации

Слагаемые общения

- 1. Сама речь, ее звучание, громкость, тон, темп речи – вербальное поведение;
- 2. жесты, мимика, поза – невербальное поведение;
- 3. условия, обстановка, в которой происходит речевое общение, ситуация, возраст собеседников, эмоциональное состояние.

СЛАГАЕМЫЕ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

- желание пойти на контакт
- заинтересованность в общении
- видение в другом равного партнера
- готовность принять иную точку зрения
- выбор интересных значимых тем
- тактичность

Слагаемые профессиональной компетенции

- ❑ Когнитивная (профессионально-педагогическая эрудиция);
- ❑ Психологическая (эмоциональная культура и психологическая зоркость);
- ❑ Коммуникативная (культура общения и педагогический такт);
- ❑ Риторическая (профессиональная культура речи);
- ❑ Профессионально-техническая;
- ❑ Профессионально-информационная (мониторинговая культура).

(В.В. Нестеров, А.С. Белкин)

Коммуникативная сторона общения: невербальная коммуникация

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) выразительных движений тела – так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);**
- 2) звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);**
- 3) определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);**
- 4) использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет к дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно)**

Средства невербальной коммуникации:

- **жестовый контакт**, выражающийся в разнообразных формах – толчки, похлопывания, поглаживания и т.п.;
- **дистанция** между общающимися – расстояние между участниками делового общения свидетельствует о его формальности или неформальности, об отношении партнеров друг к другу, о степени заинтересованности в разговоре;
- **ориентация**, т.е. положение сидящих (стоящих) по отношению друг к другу – ориентация может меняться в зависимости от ситуации и свидетельствует о степени соперничества или сотрудничества;
- **внешний вид**. Основная цель – сообщение о себе. Через имидж деловые партнеры информируют окружающих о своем социальном положении, виде деятельности, самооценке и т.п.;



Хочу понравиться

Что делают мужчины, желающие произвести впечатление, понравиться девушке? Конечно, прихорашиваются. Неосознанные движения – поправить галстук, запонки, убрать



Обаяние

Поправляет запонки, галстук, воротничок, часто смотрит в зеркало и, конечно, всегда говорит по-особому «спасибо» в ответ на комплименты. Грудь колесом, руки в карманах могут задирать пиджак.



Виноват

Резкий жест, сопровождающийся всплеском эмоций. Он виноват, но этот жест говорит о его ответственности, равнодушии к зависимым от него вещам. Он не



Забыл

Потирание затылка, недовольное выражение лица, рука в кармане. Поза неуверенности и недовольства собой. Причина – элементарная забывчивость. Даты, имена, телефоны, важные дела



Не имею права

Постоянное движение рук, заламывание пальцев, беспокойство, которое он выражает через свои ладони. Мельтешение сопровождается неуверенным взглядом, переносом веса на одну



Важно

Открытая поза, улыбка, руки показывают что-то выше уровня головы. Он затронул в общении тему, наиболее важную для себя, в некотором роде священную. Таким жестом пользовались проповедники, ораторы,



Восхищение

Открытая поза, широко расставленные ноги, широкая улыбка, руки восторженно разведены на уровне туповища. Человек восхищен тобой, ситуацией, разговором, твоими способностями. Он соскучился по тебе.



Абсолютное несогласие

Двойная закрытая поза с отстранением от собеседника. Руки закрывают тело, ноги – в замке, голова поднята выше уровня носа оппонента. Он абсолютно не согласен с тобой и испытывает



Ложь

Детская и неприкрытая ложь. Конечно, это может быть и искренний шок удивления. Смотри по ситуации. В остальных случаях это ложь человека, который абсолютно не умеет врать. А если он



Продолжай меня развлекать

Поза, повернутая на 90 градусов по отношению к собеседнику, всегда демонстрирует, что он меньше тебя заинтересован в общении. Он просто готов продолжать смотреть и ждать, чего



Мне приятно с тобой

С тобой он чувствует себя спокойно и уверенно. Ему приятно твое общество. Ему не приходится лезть из кожи вон, чего-то добиваясь. Он просто наслаждается общением, потягиваясь перед тобой, как кот. Он



Подстроюсь под тебя

Вся жизнь – экзамен, и этот человек привык проходить экзамены, он готов подстроиться. Его корпус наклонен в твою сторону, но не потому, что ему интересно, а потому, что он следит за тобой. Его взгляд



Готов ко всему

Руки, голова, туловище – все в напряжении. Ладони могут быть в кулаках. Кроме той ситуации, когда человек в аффекте, этот сиюминутный жест может означать полную решимость на все ради



Критическая оценка

Он отстранился и скептически относится к тебе, твоим словам или ситуации в целом. Но это не значит, что тебя ждет фиаско. Он просто критически оценивает ситуацию. Жесткий логик с аналитическим



Активное неприятие

Он против и тебя, и твоего мнения. Ему все это не нравится, и он зарылся в оборонительный редут по локти. Будь осторожна, он в любую секунду готов перейти от обороны к атаке. И у



Пассивное неприятие

Руки сведены за спину. У него нет желания с тобой разговаривать. Он ждет, когда можно будет заняться своими делами. Самоконтроль на уровне, и не жди скандала с последующим катарсисом – он просто



Решение принято, но его можно изменить

Руки соединены в шпиль, но больше соприкасаются друг с другом. Взгляд доброжелательный – ему интересна твоя позиция. Человек принял решение, в нем уверен, но не исключает



Несбывшиеся ожидания

Несмотря на то что корпус подан вперед и показывает, что ты была ему интересна, руки сплетены в горький клубок разочарования. Обидела или просто не оправдала ожиданий? О том что ты его



Жду зеленый

Корпус наклонен вбок, ноги расставлены довольно широко, одна рука держит локоть второй, которая подпирает голову. Эта башня вежливости, которую построил ваш собеседник. Он ждет,



Предвкушаю выгоду

Уверенная стойка ног, одна нога чуть впереди, он потирает ладони. Улыбка или даже ухмылка на лице, приподнятое настроение. Человек предвкушает радости от результата или от



Самонадеянность

Руки в карманах, голова и подбородок приподняты, кончик носа – выше линии глаз, губы сжаты в сдержанной ухмылке. Мужчина, принимающий такую позу при знакомстве, четко знает, чего от тебя



Дослушаю до конца

На долю секунды он прикусил нижнюю губу. При этом голова может быть наклонена вперед (более агрессивная поза) или запрокинута назад (поза терпения). Это предельная степень терпения и контроля над



Не хочу ничего говорить

Человек может стоять на двух ногах или выглядеть уверенно, но его губы сильно сжаты. Это движение губ чаще всего мимолетно, длится чуть более секунды и зависит от того, как разворачивается ваше



Не хочу тебя слушать

Подергивание мочки уха или касание самого – человеку не особо приятно тебя слушать. Совершенно неважно, есть ли у него более важные дела или ему безразлична тема. Слушать он больше не

Прошу соглашаться

Шпиль руками вниз (или по направлению к тебе) – человеку необходима поддержка, подтверждение верности его решения. Но его лицо как бы компенсирует легкую неуверенность излишней

Дружелюбие

Поза расслабленная, корпус повернут к тебе, ноги могут быть широко расставлены, руки спокойно лежат. Он улыбается. Он открыт для общения и демонстрирует направленность к тебе

Скрытое подавление

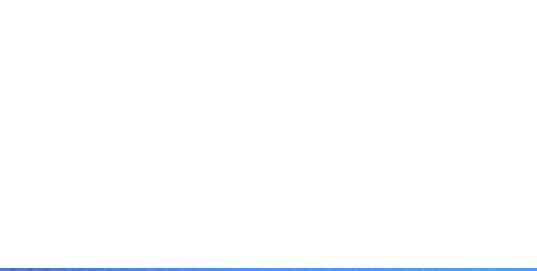
Широко расставленные ноги, улыбка, руки спокойно лежат на коленях – человек пытается подавить тебя. Зачем? Во время переговоров или спора такая позиция естественна. Но за что и

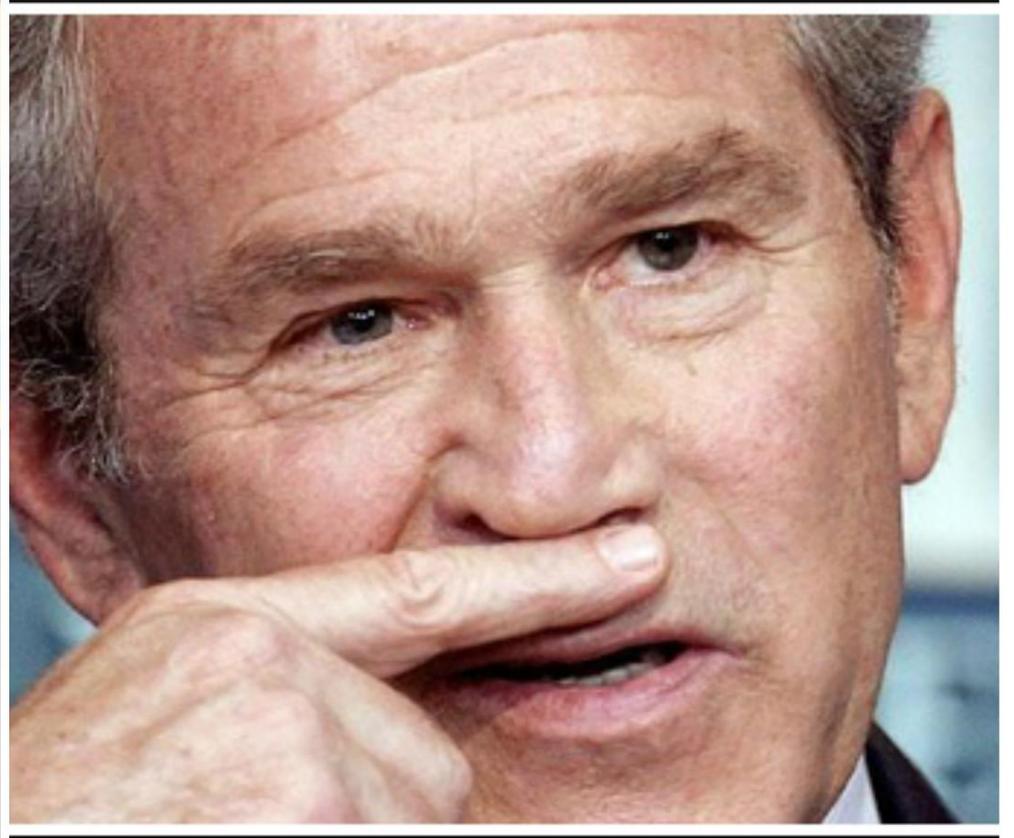
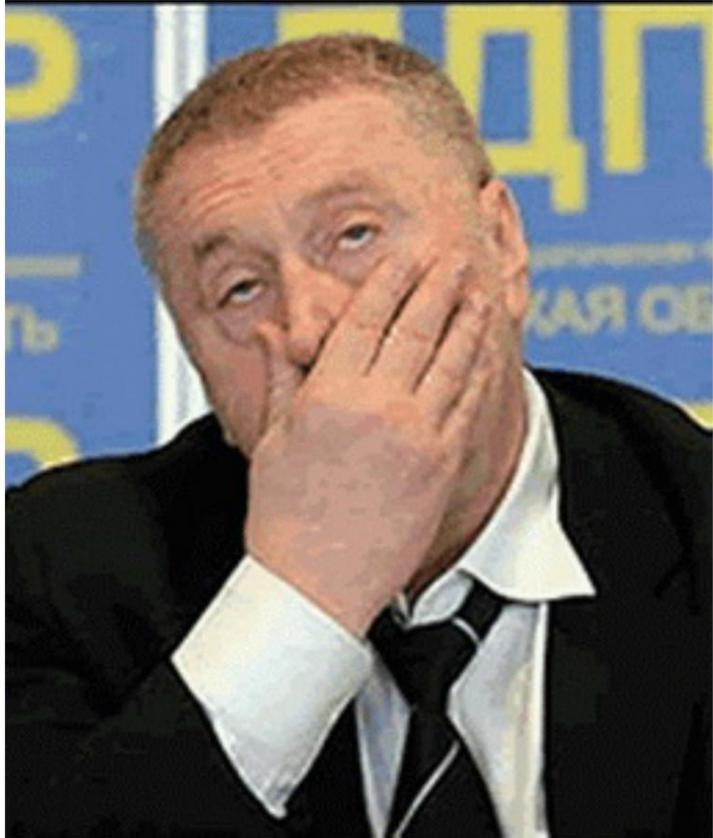
Конфронтация

Он полностью закрыт для тебя. Или он закрывается от ситуации, а может быть, и мира в целом. Ноги, сложенные «четверкой», – барьер, рука усиливает защиту. Быть может, ты для него слишком

Жесты уверенности







Дистанция общения

Публичная зона



Социальная зона



Личная зона

Интимная зона



© Gero Breloer/DPA; Christian Charisius/Reuters

Жесты искренности



- 1) Показывает ладони
- 2) Уверенный взгляд и хорошо поднята голова



an awkward interaction, or a smile,



