

# Деловая коммуникация

## Формы делового общения

Лекция 3

# Коммуникация

В переводе с латыни означает «делать общим, связывать, общаться». Еще в XIX в. коммуникация обычно рассматривалась в ее инженерно-техническом значении как «пути, дороги, средства связи мест» (В. И. Даль), военно-инженерные коммуникации.

На сегодняшний день термин используется в разных областях науки от биологии до социальных дисциплин и имеет множество значений.

Изучение коммуникации началось в античности, в Древней Греции её изучали такие дисциплины, как

- логика (законы и формы мышления)
- риторика (ораторское искусство).

В эллинистический период (время Александра Македонского) к ним подключилась и грамматика.

В средние века была возрождена античная герменевтика (наука о понимании и истолковании текстов).

На сегодняшний день термин используется в разных областях науки от биологии до социальных дисциплин и имеет множество значений.

- Коммуникация — обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать ее, преобразовывать (*А. Урсул*).
- Коммуникация — это прежде всего способ деятельности, который облегчает взаимное приспособление поведения людей... Коммуникация — это такой обмен, который обеспечивает кооперативную взаимопомощь, делая возможной координацию действий большой сложности (*Т. Шибутани*).

- Коммуникация есть информационная связь субъекта с тем или иным объектом — человеком, животным, машиной (*М. Каган*).
- Коммуникация - это акт отправления информации от мозга одного человека к мозгу другого человека (*П. Смит, К. Бэрри, А. Пулфорд*).
- Коммуникация — специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания (*А.Б. Зверинцев, А.П. Панфилова*).

# Деловая коммуникация\*

- коммуникация, направленная на согласование и объединение людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата деятельности;
- деятельность, предполагающая достижение определенных интересов, целей в профессиональной сфере бизнеса.

---

*\*далее ДК*

# Уровни деловой коммуникации

- Внешние – между организацией и внешней средой (потребители, общественность, органы власти и т.д.).
- Внутренние – коммуникации внутри организации между ее различными подразделениями и уровнями.

# Виды коммуникации в организации (внутренних)

- 1. Вертикальные (восходящие) коммуникации.** Этот вид обмена информацией составляет основную часть коммуникационного процесса у руководителя.
- 2. Нисходящие коммуникации:** постановка конкретных задач по выполнению работы; обеспечение информацией о принятых в данной организации процедурах и практиках и т.д.
- 3. Интерактивные (горизонтальные) коммуникации в организациях** возникают в процессе взаимодействия с лицами, равными по положению.



# Каналы ДК

- Формальные (связанные с иерархией управления или распределением ответственности за выполнение задач)
- Неформальные



# Коммуникация вербальная и невербальная

Вербальная коммуникация осуществляется при помощи речи и языка

Невербальная коммуникация включает:

- **средства кинесики** (внешние проявления человеческих чувств и эмоций): выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку;
- **средства проксемики**: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

# Коммуникационный процесс



# Этапы коммуникационного процесса

I. Зарождение идеи

II. Кодирование и выбор канала

III. Передача

IV. Декодирование

V. Обратная связь

# Информационный «шум»

- любой фактор, способный нарушить четкость передачи послания в любой момент процесса коммуникации.

# Виды коммуникационных каналов

1. Личное общение
2. Общение по телефону
3. Письменные сообщения
4. Каналы безличной коммуникации

---

\*Рекомендации по использованию каналов ДК см.: Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. С.33-34.

Барьеры в ДК



**Организационные**



# Организационные барьеры

- искажение сообщений;
- информационные перегрузки;
- перегрузка сотрудников;
- неудовлетворительная структура организации.

# Межличностные барьеры

- недостаточное понимание важности коммуникации;
- неблагоприятный психологический климат;
- особенности восприятия информации (семантические барьеры, невербальные преграды, стереотипы и пр.).

# Формы ДК\*

- Деловая беседа (разговор с одним или несколькими собеседниками, самая распространённая форма)
- Совещание (обмен информацией для поиска средств разрешения производственных проблем и принятия коллективных решений)
- Переговоры (взаимодействие сторон с разными интересами с целью согласованного и устраивающего обе стороны решения)
- Выступление перед аудиторией (публичная речь)
- Презентация (представление какого-либо объекта – идеи, товара, проекта и т. д.)
- Разговор по телефону

---

*\*более подробное освещение каждой формы в Лекции 14*

# Формы ДК

- Деловая переписка – важнейшая форма коммуникации, отличающаяся широчайшим видовым разнообразием.

Следует понимать деловую переписку широко: это не только общение по электронной почте, но и различная нормативная документация, обращения и запросы, поздравления и объявления, одним словом, вся письменная коммуникация, связанная с делопроизводством и ведением бизнеса.

# Жанры деловой переписки

Деловое письмо (извещение, сообщение, подтверждение, напоминание, сопроводительное, информационное, просьба, предложение, коммерческое предложение – оферта, заказ, запрос, претензия, приглашение и т.д.)

Служебные записки

Приказы и распоряжения

Телефонограммы и т.д.

# Документ

- 1) *деловая бумага, подтверждающая какой-нибудь факт или право на что-нибудь (расходный документ, проездной документ);*
- 2) то, что официально удостоверяет личность предъявителя (паспорт, удостоверение и т.п.);
- 3) письменное свидетельство о чем-нибудь (древние грамоты и т.п.).

**Форма документа** – это сумма его реквизитов и содержательно-композиционная схема.

# Виды документов

- По **способу фиксации** документы делятся на письменные, графические, акустические, фото-, кино-, видеодокументы.
- По **содержанию** документы делятся на организационно-распорядительные, финансово-расчетные, снабженческо-сбытовые, по личному составу и т.п.
- По **наименованию** различают большое количество жанров: положения, приказы, протоколы, правила, уставы, заявления, письма и т.п.
- По **видам** бывают документы типовые, примерные, индивидуальные и трафаретные.

# Виды документов

- По месту составления различаются документы внутренние и внешние (входящая и исходящая корреспонденция).
- По срокам исполнения выделяются документы срочные и несрочные.
- По происхождению документы бывают служебные и официально-личные (именные).
- По степени гласности бывают документы обычные, для служебного использования (конфиденциальные) и секретные (строго конфиденциальные).



# Виды документов

- По юридической силе различают подлинные и подложные документы.
- По стадиям создания документы подразделяют на оригиналы (подлинники, первые экземпляры), копии. Среди копий выделяют отпуск – полная копия исходящего документа, выписку – копия части документа и дубликат – второй экземпляр, выдаваемый взамен утраченного.
- По срокам хранения выделяют документы: постоянного срока хранения, свыше 10 лет и временного – до 10 лет.

# Современные формы ДК

Связаны с взаимодействием внутри цифровой коммуникативной среды («новой среды»).

Для них свойственно:

использование мультимедиа технологий,

высокая интерактивность,

охват широчайшей аудитории,

перенос профессионального общения в социальные сети и т.д.

# Папка с деловыми бумагами должна включать

- Заявление
- Докладная
- Объяснительная записка
- Резюме
- Договор
- Служебная характеристика
- Приказ
- Доверенность
- Расписка
- Деловое письмо