

Виды деловых коммуникаций

ВЫПОЛНИЛ: ШАЦКИХ НИКИТА
СТУДЕНТ ГРУППЫ А-14

- ◎ **Деловые коммуникации** рассматриваются как вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет свою специфику и называется по-разному: профессиональным, служебным, должностным, уставным.



- Если сравнить деловые коммуникации и повседневные, то можно выявить следующие различия:
- **Отличие деловых коммуникаций от повседневных**

| Повседневные коммуникации | Деловые коммуникации |
|---|---|
| Происходят, чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели | Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей |
| Свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения | Проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета |
| Носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения | Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставленной проблемы |

○ Для деловых коммуникаций характерны следующие признаки:

1. деловые коммуникации строго целенаправленны;
2. регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.);
3. носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур;
4. иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными;
5. реализуются в определенных формах общения;
6. связаны с использованием профессиональной лексики;
7. атрибутивны, т.е. общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр

○ **Виды деловых коммуникаций**

| Признак классификации | Виды коммуникаций |
|---|--|
| Субъект и средства коммуникаций | Коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий Межличностные |
| Формы общения | Вербальные Невербальные |
| Каналы общения | Формальные Неформальные |
| Организационный признак (пространственное расположение каналов) | Вертикальные Горизонтальные Диагональные |
| Направленность общения | Нисходящие Восходящие |
| Степень доверия в отношениях партнеров | Доверительные отношения Официальные отношения |

- ⦿ В деловых коммуникациях слухи могут возникать стихийно или умышленно фабриковаться, например, с целью популяризации, рекламы, стремления вызвать агрессию, конфликт и т.д.



○ Виды слухов и их характеристики:

| Виды слухов | Краткие характеристики слухов |
|-----------------|--|
| «Слух-желание» | Отражает желание и надежды людей, это наиболее позитивный слух, способствующий творчеству работников |
| «Слух-пугало» | Возникает на почве страхов и опасений работников, вызывает беспокойство в коллективе, может нанести ущерб |
| «Слух-агрессия» | Продиктован агрессивностью или ненавистью, наносит урон как репутации компании, так и отдельных работников |
| Финальный слух | Вызван предполагаемыми в будущем действиями, длительное время ожидаемыми сотрудниками |

- Поскольку по каналам слухов информация передается намного быстрее, чем по каналам формального сообщения, руководители пользуются первым для запланированной утечки и распространения информации или сведений типа «только между нами». (К примеру, можно использовать канал слухов для того, чтобы выявить реакцию людей на возможные изменения, если реакция людей окажется благоприятной, то намеченное решение следует выполнять, если же нет, то рациональнее обдумать еще раз намеченную идею. Кроме того, из канала слухов руководитель подчас может узнать о надвигающихся изменениях, которые могут затронуть его отдел, и заранее подготовиться к ним). Приписываемая слухам репутация неточной информации сохраняется и до сегодняшнего дня. Тем не менее, исследования показывают, что информация передаваемая слухами чаще оказывается точной, а не искаженной. Согласно исследованию Дэвиса, 80-99% слухов точны в отношении информации о самой организации



- ◎ **Вертикальные коммуникации**, где информация передается по вертикали, включают в себя нисходящие и восходящие.
- ◎ **Нисходящие коммуникации** направлены сверху вниз – от руководителя к подчиненным; восходящие коммуникации направлены снизу вверх – от подчиненных к руководителю.
- ◎ **Горизонтальные коммуникации** направлены на координацию деятельности и обмен информацией между сотрудниками различных подразделений, находящихся на одном уровне иерархии.
- ◎ **Диагональные коммуникации** осуществляются работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии. Они используются в случаях, когда передача информации между работниками организации другими способами затруднена
- ◎ **Коммуникации**, в ходе которых один человек доверяет другому свои мысли о важных событиях, чувства, раскрывает те или иные интимные стороны своего внутреннего мира, называют доверительными. Доверительное общение без установления психологического контакта невозможно



◎ **Признаками доверительного общения являются:**

1. прочность психологического контакта;
2. отсутствие формального психологического воздействия партнеров по общению;
3. уверенность партнеров в том, что доверенная ими друг другу информация не будет использована во вред;
4. готовность поделиться с партнером чем-то сугубо личным, не опасаясь за последствия;
5. искренность партнеров.

- ⦿ **Официальные коммуникации** направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно служебных задач.

