

СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ

СЛОВО «КОММУНИКАЦИЯ»
ПРОИСХОДИТ ОТ ЛАТИНСКОГО
«COMMUNICO» «ДЕЛАЮ ОБЩИМ,
СВЯЗЫВАЮ, ОБЩАЮСЬ».



СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ

ТЕРМИН «КОММУНИКАЦИЯ»,
ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ –

НАИБОЛЕЕ БЛИЗКИМ К НЕМУ ПО
ЗНАЧЕНИЮ ЯВЛЯЕТСЯ
РУССКОЕ СЛОВО *ОБЩЕНИЕ*.



СУЩНОСТ Ь ПОНЯТИЯ

- В ПСИХОЛОГИИ
- **ОБЩЕНИЕ** ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КАК **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ** ДВУХ ИЛИ БОЛЕЕ ЛЮДЕЙ, СОСТОЯЩЕЕ
- **В ОБМЕНЕ МЕЖДУ НИМИ ИНФОРМАЦИЕЙ**
- ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ИЛИ ЭМОЦИОНАЛЬНО-ОЦЕНОЧНОГО
- (АФФЕКТИВНО-ОЦЕНОЧНОГО) ХАРАКТЕРА.

СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ

В СФЕРЕ
УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫМИ
СИСТЕМАМИ МОЖНО
СКАЗАТЬ, ЧТО

ОБЩЕНИЕ – ЭТО
ПРОЦЕСС
УСТАНОВЛЕНИЯ
КОНТАКТОВ МЕЖДУ
ЛЮДЬМИ,
ПОРОЖДАЕМЫЙ
ПОТРЕБНОСТЯМИ
СОВМЕСТНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

ХАРАКТЕРИСТИК И ОБЩЕНИЯ

- **ПЕРЦЕПТИВНАЯ** — ПРОЦЕСС ВОСПРИЯТИЯ И ПОНИМАНИЯ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ;
- **КОММУНИКАТИВНАЯ** — ПРОЦЕСС ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ;
- **ИНТЕРАКТИВНАЯ** — ПРОЦЕСС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ В ОБЩЕНИИ.

Процесс общения включает в себя:



восприятие, познание и
понимание партнеров по
общению;



обмен информацией;



межличностное
взаимодействие.

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

ПО ХАРАКТЕРУ СВЯЗИ ОБЩЕНИЕ МОЖНО ПОДРАЗДЕЛИТЬ НА

- **НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ** (ЛИЦОМ К ЛИЦУ) И
- **ОПОСРЕДОВАННОЕ** (ОБЩЕНИЕ ПУТЕМ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ, SKYPE, TEAMS, ZOOM И Т.П.).

ВИДЫ ОБЩЕНИ Я

ПО КОЛИЧЕСТВУ УЧАСТВУЮЩИХ В ОБЩЕНИИ
РАЗЛИЧАЮТ

- **МЕЖПЕРСОНАЛЬНОЕ ИЛИ МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ** (ОБЩЕНИЕ ЛЮДЕЙ В ПАРАХ ИЛИ ГРУППАХ);
- **МАССОВОЕ ОБЩЕНИЕ.**

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ *ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ, ЕГО ЦЕЛЕЙ, ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ* МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ЕГО ВИДЫ

- **1. ПРИМИТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **2. «КОНТАКТ МАСОК».**
- **3. ФОРМАЛЬНО-РОЛЕВОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **4. ДУХОВНОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **5. РИТУАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **6. МАНИПУЛЯТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **7. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.**
- **8. БЫТОВОЕ ОБЩЕНИЕ.**

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ОТЛИЧИЯ ОТ БЫТОВОГО ОБЩЕНИЯ –

1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ХАРАКТЕРИЗУЕТ **РЕГЛАМЕНТИРОВАННОСТЬ**, ТО ЕСТЬ ПОДЧИНЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫМ ПРАВИЛАМ И ОГРАНИЧЕНИЯМ.

НАПРИМЕР,

- **ПРАВИЛА ПИСЬМЕННОГО ОБЩЕНИЯ** МОГУТ ОПРЕДЕЛЯТЬСЯ СПЕЦИАЛЬНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ (РЕГЛАМЕНТАМИ). ТАК, В ОРГАНИЗАЦИИ МОГУТ БЫТЬ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛА, КАСАЮЩИЕСЯ ВНЕШНЕГО ВИДА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА, ХАРАКТЕРА ОБРАЩЕНИЙ К АДРЕСАТУ, ПРИНЯТЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ И Т.Д.
- **УСТНОЕ ОБЩЕНИЕ** ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, СИСТЕМОЙ ЕЕ ТРАДИЦИЙ.

Особенность и делового общения

2. БОЛЕЕ СТРОГИЙ ОТБОР ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ОБЩЕНИИ РЕЧЕВЫХ СРЕДСТВ.

НАПРИМЕР, ДЛЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ХАРАКТЕРНЫ:

- ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ИЗЛОЖЕНИЯ,
- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БОЛЬШОГО КОЛИЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ТЕРМИНОВ,
- НЕЙТРАЛЬНЫЙ ТОН ИЗЛОЖЕНИЯ,
- СОБЛЮДАЕМАЯ РАЗНИЦА СТАТУСА,

Особенности и делового общения

3. СОБЛЮДЕНИЕ РОЛЕЙ, ФОРМАЛЬНО-РОЛЕВОЕ ОБЩЕНИЕ

НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНО ДЛЯ ОБЩЕНИЯ В ФОРМАЛЬНОЙ ОБСТАНОВКЕ, КОГДА НЕТ НЕОБХОДИМОСТИ В ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ. ПРИ ЭТОМ, СОДЕРЖАНИЕ И СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ **СОЦИАЛЬНЫМИ РОЛЯМИ** ПАРТНЕРОВ ПО ОБЩЕНИЮ:

- РУКОВОДИТЕЛЬ И ИСПОЛНИТЕЛЬ,
- НЕСКОЛЬКО СПЕЦИАЛИСТОВ ИЗ РАЗНЫХ ОТДЕЛОВ ОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
- ВРАЧ И ПАЦИЕНТ, СОТРУДНИК ГИБДД И НАРУШИТЕЛЬ ПРАВИЛ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ, КОНТРОЛЕР И ПАССАЖИРЫ ТРАНСПОРТА И Т.Д.

В теории и практике управления организациями для обозначения понятия «деловое общение» используют также термин «деловые коммуникации».

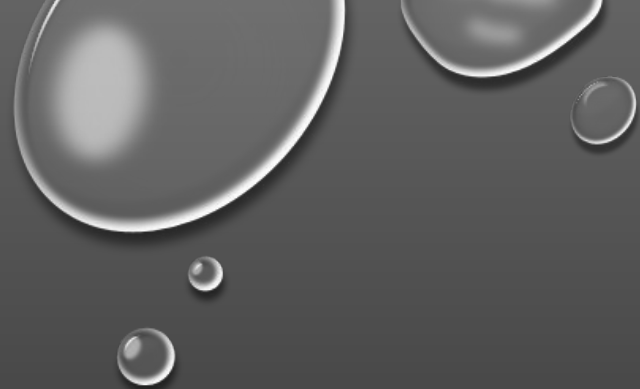


ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Коммуникация – это процесс, в ходе которого люди, группы людей или организации обмениваются информацией

ВАЖНО!

- *Коммуникации – основная часть работы руководителя*



УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- **ИНФОРМАЦИЯ – ПРЕДМЕТ И РЕЗУЛЬТАТ ТРУДА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ**
- ПРОЦЕСС ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ НАСТОЛЬКО ВАЖЕН ДЛЯ ЖИЗНИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЧТО С ПОЗИЦИИ ТЕОРИИ ИНФОРМАЦИИ **ВСЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ** ЯВЛЯЕТСЯ НЕПРЕРЫВНЫМ ПРОЦЕССОМ ЕЕ СБОРА, ОБРАБОТКИ, ХРАНЕНИЯ И РАСПРЕДЕЛЕНИЯ.
- **ИНФОРМАЦИЯ** – ЭТО СВЕДЕНИЯ И ФАКТЫ ОБ ОКРУЖАЮЩЕМ МИРЕ, ОТРАЖЕННЫЕ В СОЗНАНИИ ЧЕЛОВЕКА, ЗАФИКСИРОВАННЫЕ КАКИМ-ЛИБО СПОСОБОМ И ПОЭТОМУ ОБЛАДАЮЩИЕ СВОЙСТВОМ ВОСПРОИЗВОДИМОСТИ
- **УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ** – НАБОР ФАКТОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ПОЛЕЗНЫ ПРИ РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

ФУНКЦИИ ДК

Информационная – обеспечение информацией всей жизнедеятельности организации

Объединяющая – налаживание взаимодействия

Побудительная (мотивационная) – активизирование сотрудников, побуждение их к необходимым для организации действиям

Интегрирующая – позволяющая индивидуумам , группам, всей организации включаться в более крупные структуры

Координационная – согласование действий различных сотрудников и подразделений в процессе деятельности организации

Контрольно-регулирующая – сбор, обработка и хранение инф., позволяющей осуществлять обратную связь, вносить необходимые корректировки в случаях отклонения от планов и целей.



ОПРЕДЕЛЕНИЕ. КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС

КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС –

**ЭТО ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ
ОБЩЕНИИ ЛЮДЕЙ.**

1. Информационный



процесс движения
информации

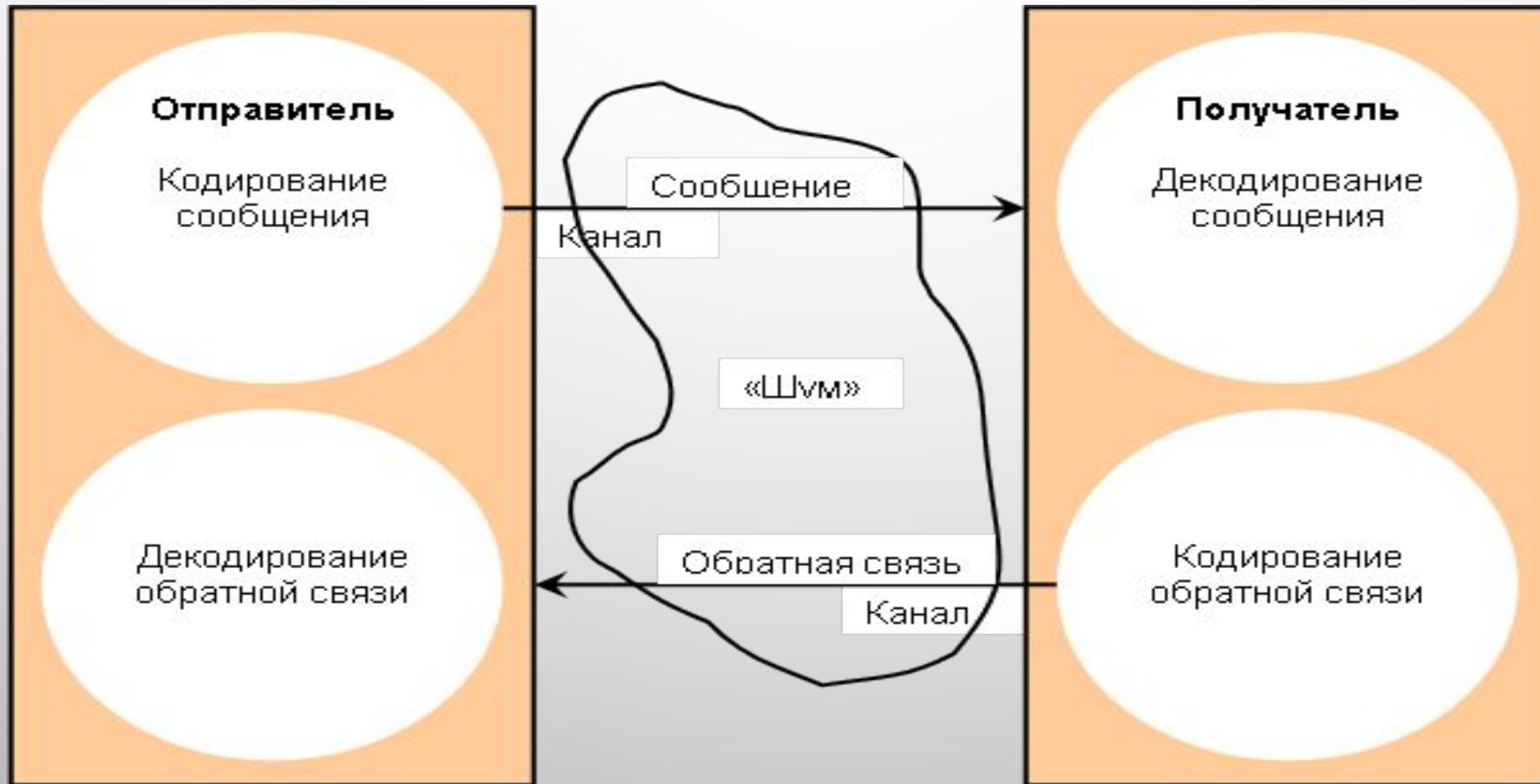
2. Личностный



взаимодействие
личностей в процессе коммуникации

Рис.1. Информационный и личностный аспекты коммуникации

СХЕМА КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА



МОДЕЛЬ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА ШЕННОНА. БАЗОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

В ПРОЦЕССЕ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ **ЧЕТЫРЕ БАЗОВЫХ ЭЛЕМЕНТА:**

- **ОТПРАВИТЕЛЬ** – ЛИЦО, ГЕНЕРИРУЮЩЕЕ ИДЕИ ИЛИ СОБИРАЮЩЕЕ И ПЕРЕДАЮЩЕЕ ИНФОРМАЦИЮ;
- **СООБЩЕНИЕ** – СОБСТВЕННО ИНФОРМАЦИЯ, ЗАКОДИРОВАННАЯ С ПОМОЩЬЮ СИМВОЛОВ;
- **КАНАЛ** – СРЕДСТВО ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ;
- **ПОЛУЧАТЕЛЬ** – ЛИЦО, КОТОРОМУ ПРЕДНАЗНАЧЕНА ИНФОРМАЦИЯ И КОТОРОЕ ИНТЕРПРЕТИРУЕТ ЕЕ.

МОДЕЛЬ
КОММУНИКАЦИОННОГО
ПРОЦЕССА. ЭТАПЫ

В ПРОЦЕССЕ ДВИЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
ПРОИСХОДИТ ЕЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ПО
СЛЕДУЮЩИМ ЭТАПАМ:

- **ЗАРОЖДЕНИЕ ИДЕИ;**
- **КОДИРОВАНИЕ И ВЫБОР КАНАЛА;**
- **ПЕРЕДАЧА;**
- **ДЕКОДИРОВАНИЕ;**
- **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ.**

ЭТАПЫ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА



СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПА 1

- **1. ЗАРОЖДЕНИЕ ИДЕИ.** ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ НАЧИНАЕТСЯ С ФОРМУЛИРОВАНИЯ ИДЕИ ИЛИ ОТБОРА ИНФОРМАЦИИ. ПРИ ЭТОМ ОТПРАВИТЕЛЬ РЕШАЕТ, КАКУЮ ИМЕННО ИДЕЮ ИЛИ СООБЩЕНИЕ СЛЕДУЕТ СДЕЛАТЬ ПРЕДМЕТОМ ОБМЕНА. ЕГО РОЛЬ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ПРОЕКТИРОВАНИИ И КОДИРОВАНИИ ИНФОРМАЦИИ С ПОСЛЕДУЮЩЕЙ ПЕРЕДАЧЕЙ ДРУГИМ УЧАСТНИКАМ ПРОЦЕССА.

- ОЧЕНЬ ВАЖНО ПРАВИЛЬНО И ТЩАТЕЛЬНО СФОРМУЛИРОВАТЬ СВОЮ ИДЕЮ, С ТЕМ, ЧТОБЫ ОНА СТАЛА ИНТЕРЕСНОЙ И ПРИТЯГАТЕЛЬНОЙ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ. ВАЖНО ПОМНИТЬ, ЧТО ИДЕЯ ЕЩЕ НЕ ТРАНСФОРМИРОВАНА В СЛОВА И НЕ ПРИОБРЕЛА ДРУГОЙ



Содержание этапа 2

КОДИРОВАНИЕ И ВЫБОР КАНАЛА.

ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПЕРЕДАТЬ ИДЕЮ, ОТПРАВИТЕЛЬ ДОЛЖЕН ЗАКОДИРОВАТЬ ЕЕ С ПОМОЩЬЮ СИМВОЛОВ.

НАПРИМЕР, ОН МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ В КАЧЕСТВЕ СИМВОЛОВ СЛОВА, ИНТОНАЦИИ И ЖЕСТЫ (ЯЗЫК ТЕЛА).

ТАКОЕ КОДИРОВАНИЕ ПРЕВРАЩАЕТ ИДЕЮ В **СООБЩЕНИЕ.**

Содержание этапа 2 - продолжени е

- ОТПРАВИТЕЛЬ ДОЛЖЕН **ВЫБРАТЬ КАНАЛ**, СОВМЕСТИМЫЙ С ТИПОМ СИМВОЛОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ДЛЯ КОДИРОВАНИЯ.
- К НЕКОТОРЫМ ОБЩЕИЗВЕСТНЫМ КАНАЛАМ ОТНОСЯТСЯ:
ПЕРЕДАЧА РЕЧИ (АУДИО),
- ПИСЬМЕННЫХ МАТЕРИАЛОВ(БУМАЖНЫЙ),
- ЭЛЕКТРОННЫЕ СРЕДСТВА СВЯЗИ, ВКЛЮЧАЯ КОМПЬЮТЕРНЫЕ СЕТИ И ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ, ВИДЕОФОРМАТ.
- ЕСЛИ КАНАЛ НЕПРИГОДЕН ДЛЯ ФИЗИЧЕСКОГО ВОПЛОЩЕНИЯ СИМВОЛОВ, ПЕРЕДАЧА НЕВОЗМОЖНА. ЕСЛИ КАНАЛ НЕ СЛИШКОМ СООТВЕТСТВУЕТ ИДЕЕ, ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ БУДЕТ НЕЭФФЕКТИВЕН.
- СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ, ЧТО ВЫБОР СРЕДСТВА СООБЩЕНИЯ **НЕ ДОЛЖЕН ОГРАНИЧИВАТЬСЯ ЕДИНСТВЕННЫМ КАНАЛОМ**. ЧАСТО ЖЕЛАТЕЛЬНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДВА ИЛИ БОЛЕЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ В ОПРЕДЕЛЕННОМ СОЧЕТАНИИ.

Содержани е этапа 3

- **3. ПЕРЕДАЧА**

ОТПРАВИТЕЛЬ ИСПОЛЬЗУЕТ КАНАЛ ДЛЯ ДОСТАВКИ СООБЩЕНИЯ (ЗАКОДИРОВАННОЙ ИДЕИ ИЛИ СОВОКУПНОСТИ ИДЕЙ) ПОЛУЧАТЕЛЮ.

ЗДЕСЬ РЕЧЬ ИДЕТ О ФИЗИЧЕСКОЙ ПЕРЕДАЧЕ СООБЩЕНИЯ, КОТОРУЮ МНОГИЕ ЛЮДИ ПО ОШИБКЕ И ПРИНИМАЮТ ЗА САМ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ.

ПЕРЕДАЧА ЯВЛЯЕТСЯ ЛИШЬ ОДНИМ ИЗ ВАЖНЕЙШИХ ЭТАПОВ, ЧЕРЕЗ КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ПРОЙТИ, ЧТОБЫ ДОНЕСТИ ИДЕЮ ДО ДРУГОГО ЛИЦА.

Содержание этапа 4

- **4. ДЕКОДИРОВАНИЕ.** ПОСЛЕ ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ ПОЛУЧАТЕЛЬ ДЕКОДИРУЕТ ЕГО. ДЕКОДИРОВАНИЕ – ЭТО ПЕРЕВОД СИМВОЛОВ ОТПРАВИТЕЛЯ В МЫСЛИ ПОЛУЧАТЕЛЯ.
- ЕСЛИ СИМВОЛЫ, ВЫБРАННЫЕ ОТПРАВИТЕЛЕМ, ИМЕЮТ ТОЧНО ТАКОЕ ЖЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ, ПОСЛЕДНИЙ БУДЕТ ЗНАТЬ, ЧТО ИМЕННО ИМЕЛ В ВИДУ ОТПРАВИТЕЛЬ, КОГДА ФОРМУЛИРОВАЛАСЬ ЕГО ИДЕЯ. ЕСЛИ РЕАКЦИИ НА ИДЕЮ НЕ ТРЕБУЕТСЯ, ПРОЦЕСС ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ НА ЭТОМ ЗАВЕРШАЕТСЯ.

СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПА 5

- **5. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ.** ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ МОЖНО СЧИТАТЬ ЭФФЕКТИВНЫМ, ЕСЛИ ПОЛУЧАТЕЛЬ ПРОДЕМОНСТРИРОВАЛ ПОНИМАНИЕ ИДЕИ ЧЕРЕЗ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ.

НАПРИМЕР, ПРОИЗВЕЛ ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫХ ЖДАЛ ОТ НЕГО ОТПРАВИТЕЛЬ, И СООБЩИЛ ЕМУ ОБ ЭТОМ.

«ШУМ» –
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ
, НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ
ЭЛЕМЕНТ МОДЕЛИ

- НЕСМОТря НА ВНЕШНЮЮ ПРОСТОТУ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА, ОН РЕДКО ПРОТЕКАЕТ БЕЗ ПОМЕХ. СУЩЕСТВУЕТ МНОЖЕСТВО ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПРЕПЯТСТВИЙ, КОТОРЫЕ МЕШАЮТ ЭФФЕКТИВНЫМ КОММУНИКАЦИЯМ.
- ФАКТОРЫ, НАРУШАЮЩИЕ ЧИСТОТУ ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЙ, ПРИНЯТО НАЗЫВАТЬ «ШУМОМ» В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИЙ.
- **«ШУМ» – ЭТО** ЛЮБОЙ ФАКТОР, СПОСОБНЫЙ НАРУШИТЬ ТОЧНОСТЬ ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЯ В ЛЮБОЙ МОМЕНТ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ.