

ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Лекция

Ю.Н.Назаркина

Алтайский ГАУ

Вопросы

1. Понятие и функции коммуникации.
2. Виды деловых коммуникаций.

Определение «коммуникации»

Г.Гербнер	Социальное взаимодействие, осуществляемое с помощью сообщений
А.П.Панфилова	Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
И.А.Ричардс	Феномен «когда одно человеческое сознание так действует на окружающую его среду, что это влияние испытывает другое человеческое сознание, и в этом другом сознании возникает опыт, который подобен опыту в первом сознании, и вызван в какой-то мере этим первым опытом»
А.Г. Самохвалова	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга

Роль деловых коммуникаций

1. Главное практическое средство повышения социального статуса.
2. Основа профессионального успеха.
3. Достижение материального благополучия человека.
4. Становление и самореализация личности.

Функции коммуникации

- Контактная,
- Информационная,
- Побудительная,
- Координационная,
- Перцептивная,
- Эмотивная,
- Статусная,
- Преобразовательная.

Виды коммуникаций

- *Повседневные (бытовые)* – межличностное, светское, ритуальное и др. общение.
- *Деловые (производственные, организационные)* – бизнес, политика, образование, наука, педагогика, туризм, шоу-бизнес, международные отношения, медицина, армия, религия, искусство, юриспруденция.

Отличие деловых коммуникаций от повседневных

<i>Повседневные коммуникации</i>	<i>Деловые коммуникации</i>
Происходят, чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели	Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей
Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.)	Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью
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

Элементы коммуникации

1. Отправитель
2. Сообщение.
3. Канал.
4. Получатель

Этапы процесса коммуникаций

1. Зарождение идеи.
2. Кодирование и выбор канала.
3. Передача.
4. Декодирование.

Характеристики эффективной обратной связи

- *адресность;*
- *конструктивность;*
- *полезность;*
- *своевременность;*
- *ясность;*
- *достоверность.*

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.

Признаки деловых коммуникаций

- строго целенаправленны;
- регламентированы нормативными документами;
- носят функционально-ролевой характер;
- иерархичны;
- реализуются в определенных формах общения;
- связаны с использованием профессиональной лексики;
- атрибутивны.

Виды деловых коммуникаций

Признак классификации	Виды
Субъект коммуникации	Прямые, косвенные
Цели коммуникации	Витальные, социальные
Каналы коммуникации	Непосредственные, опосредованные
Содержание коммуникации	Материальные, кондиционные, мотивационные, деятельностные, когнитивные
Степень формализованности коммуникаций	Формальные, неформальные
Направленность коммуникаций	Вертикальные, горизонтальные, диагональные
Степень доверительности	Доверительные, официальные

ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Лекция

Ю.Н.Назаркина

Алтайский ГАУ