



Деловые коммуникации

Теоретические основы коммуникаций



Колобова Ирина Николаевна,
кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры управления



Основные е вопросы:

1. Роль средств коммуникации в развитии коммуникационного менеджмента
2. Теоретические предпосылки дисциплины «Деловые коммуникации»
3. Предмет и методы дисциплины «Деловые коммуникации»



Цель лекции

Ознакомиться с теоретическими
предпосылками научной дисциплины
«Деловые коммуникации»

Рекомендуемая литература

1. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник.- М.: Юрайт 2019. (ЭБС Юрайт).
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко.- 2-е изд., перераб. и доп.,- Москва: Издательство Юрайт, 2019//ЭБС Юрайт
3. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата.- М.: Издательство Юрайт, 2019//ЭБСЮрайт



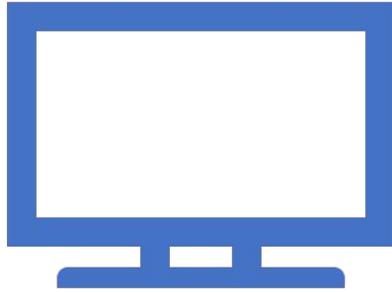


Роль средств коммуникации в развитии коммуникационн ого процесса

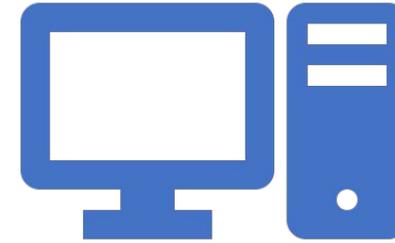
- Первоначально коммуникации осуществлялись в непосредственном **межличностном** общении.
- В последующем коммуникации стали осуществляться на расстоянии через **систему знаковых сигналов** (флажки, костры - в пределах видимости; звуковые сигналы - в пределах слышимости).
- Изобретение **почтовой связи** обеспечило достаточно массовую адресную связь между сообщаемыми элементами общественной системы.

- С созданием системы **телеграфных коммуникаций** тысячекратно повысилась скорость коммуникаций и резко возросло число участников коммуникативных взаимосвязей - коммуникантов.
- С изобретением **радио** и внедрением его в глобальную коммуникативную сеть скорость передачи информации (пропускная способность) возросла в 333 раза и данное средство коммуникации стало массовым.
- **Беспроводные телефонные аппараты** дали 5-6 кратное увеличение пропускной способности канала.





Телевидение, сразу став массовым явлением, сделало новый прорыв в увеличении скорости передачи информации массовой аудитории в 550 000 раз.



До недавнего времени **компьютеры** являлись персональным средством обработки и анализа информации. Сегодня, со включением в глобальную информационную сеть **Internet**, компьютеры стали самым мощным инструментом системы массовых коммуникаций.

Три коммуникационные революции

1. Изобретение письменности.

2. Изготовление печатного станка.

3. Внедрение электронных масс-медиа.

Интернет открыл новую эру в развитии коммуникации путем увеличения интенсивности коммуникаций и с одновременным их переводом в виртуальную плоскость.

Развитие теорий коммуникации

Античная риторика внесла огромный вклад в становление и развитие коммуникативной теории и практики.

Была детально разработана структура речи, включающая такие элементы, как:

- вступление,
- название и толкование названия,
- повествование,
- описание,
- доказательство,
- опровержение,
- обращение к чувствам,
- заключение.



- Мощный импульс развитию самосознания личности дало *христианство*. На смену риторике, знавшей по преимуществу гражданское и судебное красноречие, приходит *гомилетика* – искусство *произнесения проповеди*.
- На рубеже XVIII – XIX вв. в *немецкой философии* начинает разрабатываться категориальный аппарат, принципиально важный для построения теории коммуникации.

Мыслители этого времени трактовали человеческое общение в категориях *субъект-объектной связи*. На смену античному диалогу пришел монолог.

- Ф. Шлейермахер заложил основы *герменевтики*. Под герменевтикой он понимал искусство постижения чужой индивидуальности. На смену субъект-объектному подходу приходит *субъект-субъектный подход*.

Базовые принципы *семиотики* были сформулированы Ч. Пирсом. Коммуникация имеет знаковую природу. В любой коммуникативной ситуации можно выделить три части:

- 1) знак
- 2) в функции объекта
- 3) и в отношении к интерпретатору.

Триадическая природа знака позволила Пирсу разработать следующую семиотическую классификацию.

Во-первых, взятый сам по себе знак он называет знак-качество (например, ощущение цвета)

во-вторых, такой знак мог бы быть любым объектом,

в-третьих, это знак, отсылающий к любому закону или конвенции.



Знак, взятый в отношении *к собственному предмету*, может быть представлен как:

- 1) образ (икона, рисунок, диаграмма);
- 2) индекс (сигнал, градуированная шкала);
- 3) символ (в том смысле, в каком им могут быть книга, памятник, знамя).



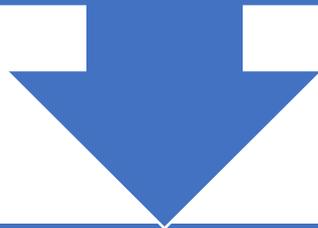
В основе **бихевиоризма** (Д. Б. Уотсон: конец XIX - первая половина XX) лежит понимание поведения человека и животных как совокупности двигательных, вербальных и эмоциональных реакций на стимулы внешней среды. Коммуникация рассматривается по схеме «стимул - реакция». Факторы социокультурного характера не учитываются.

Коммуникация в **персонализме** (Мунье) – общение, основывающееся на взаимопонимании, дискуссии, что становится противовесом доктрине общественного договора, в котором его участники воспринимают и осознают друг друга только в свете своих обоюдных обязательств – абстрактно и безлично. Личность свободна, обладает свободой воли.

- **Экзистенциализм** (Хайдеггер, Ясперс, Сартр, Камю) – это учение о человеческой некоммуникабельности. Центр интереса экзистенциалистов – человеческое бытие (экзистенция), противостоящее чуждой и враждебной человеку действительности. Каждый человек – целый мир. Но эти миры не сообщаются друг с другом. Общение скользит по поверхности, но не затрагивает глубины души. «Я» и «Ты».
- В практике французских экзистенциалистов термин «**дискурс**» имеет широкий спектр значений – от свободной беседы, диалога и рассуждения до философской речи.



Символический интеракционизм рассматривает коммуникацию как *взаимодействие*.



Субъекты коммуникации здесь равноправны и связаны как взаимными ожиданиями и установками, так и общим интересом к предмету общения. Эффекты коммуникации состоят в сближении или расхождении точек зрения коммуникатора и реципиента на общий предмет.

Современные концепции коммуникации являются разновидностями двух больших подходов:

1) Различные варианты *технократического* подхода,

2) Варианты *интеракционизма*.

- Технократические подходы к изучению коммуникации были обусловлены бурным ростом технических новаций и общим ускорением научно-технического прогресса во второй половине XX в.
- Возникают концепции технологического детерминизма, самой известной из которых является *теория информационного общества*, рассматривающая современные технические средства информации в качестве важнейшего стимула и источника социального развития.



- *К технократическим* может быть отнесена концепция теоретика коммуникационных технологий Г. М. Маклюэна, который увидел в технологиях коммуникации формообразующую силу всякой культуры и причину эволюции общества. Её еще называют ***культурологической теорией коммуникации***.
- Весьма влиятельной технократической концепцией является ***математическая теория коммуникации*** (дилемма узника).
- ***Этнометодология*** (Мид, Кули) непосредственно связана с символическим интеракционизмом.

Анализируя способы организации повседневной жизнедеятельности людей в примитивных культурах, она пытается увидеть в них основание социологического анализа и современной социальной жизни.

Предмет этнометодологии – процедуры интерпретации, скрытые, неосознаваемые, нерелексивные механизмы социальной коммуникации между людьми.

Дилемма заключенного

Двое преступников, А и Б, попались примерно в одно и то же время на сходных преступлениях. Есть основания полагать, что они действовали по сговору, и полиция, изолировав их друг от друга, предлагает им одну и ту же сделку: если один свидетельствует против другого, а тот хранит молчание, то первый освобождается за помощь следствию, а второй получает максимальный срок лишения свободы (10 лет). Однако иных доказательств их вины у следствия нет. Если оба молчат, их деяние квалифицируется как неоказание помощи следствию, и они приговариваются к 6 месяцам. Если оба свидетельствуют против друг друга, они получают минимальный срок (по 2 года). Каждый заключённый выбирает, молчать или свидетельствовать против другого. Однако ни один из них не знает точно, что сделает другой. Что произойдёт?



	Заключённый Б хранит молчание	Заключённый Б даёт показания
Заключённый А хранит молчание	Оба получают полгода.	А получает 10 лет, Б освобождается
Заключённый А даёт показания	А освобождается, Б получает 10 лет тюрьмы	Оба получают 2 года тюрьмы

**В теории межкультурного
содержания коммуникации**

Холла рассматриваются четыре
расстояния коммуникации:

Близкое расстояние (0-1,5 м) означает явное присутствие другого лица и может время от времени оказывать «давление» из-за очень интенсивных сенсорных воздействий.)

Персональное расстояние (1,5-4 м) оказывает разделяющее воздействие, но сохраняет возможность воспринимать визуальные изменения в лице.

Социальное расстояние (4-10 м) характерно для случайных общественных мероприятий и оставляет возможность продолжать работать в присутствии другого лица без того, чтобы показаться невежливым.

Публичное расстояние (10 м и более) характеризует места для общественного дискурса. При этом анализе коммуникации используется понятие «социальная дистанция», которое характеризует степень близости или отчужденности социальных групп и лиц.

Социологический вариант концепций социального обмена, представляющий социальное взаимодействие как обмен активностью индивидов ради максимизации личных выгод, основан на следующих постулатах:

- индивиды всегда стремятся к максимизации личных выгод, что вытекает из эгоистической природы человека;
- вступая в отношения с другими людьми, индивид пытается соотнести издержки, возникающие в результате этих отношений, с возможными выгодами;
- группы увеличивают коллективные выгоды, ограничивая индивидов и добиваясь соблюдения «справедливых» отношений;
- индивиды, обнаруживающие свое участие в «несправедливых» отношениях, испытывают психологический дискомфорт;
- чем острее воспринимается несправедливость, тем сильнее дискомфорт и интенсивнее попытки восстановить «справедливые отношения»;
- человек, вступающий в отношения обмена с другим человеком, будет ожидать, что доходы каждого из них будут пропорциональны расходам: чем больше доходы, тем больше расходы.

- Швейцарский лингвист Фердинанд де Соссюр заложил фундамент **теоретической лингвистики**, хотя мимо его научного интереса прошли вопросы синтаксиса и прагматики, которые восполнили другие ученые, в частности, Н. Хомский и Р. Якобсон.
- Соссюр разделял язык и речь. Предметом лингвистики он считал язык.
- Э. Сапир и его ученик Б. Л. Уорф выдвинули гипотезу **лингвистического релятивизма**, согласно которой наш язык построен на множественном человеческом восприятии мира.



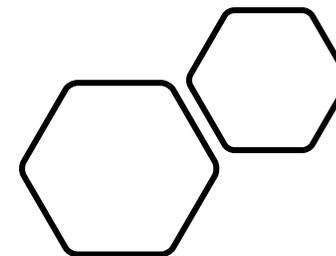
Сравнение языка и речи

Язык

1. Объективное явление жизни общества
2. Он един для всего народа
3. Охватывает всё многообразие явлений, познанных людьми
4. Существуют нормативные правила произношения и грамматики, стилистики данного языка
5. Включает несколько сотен тысяч слов

Речь

1. Психическое явление (субъективное)
2. Она индивидуальна и носит отпечаток субъективного отражения и выражение человеком объект реальности и отношение к ней.
3. Речь отдельного человека обладает индивидуальными особенностями произношения, лексики.
4. Используется лишь незначительная часть языкового богатства (10-20 тыс. слов у великих писателей)



СВЯЗЬ
КОММУНИКАТИВИСТИК
И С ДРУГИМИ
НАУКАМИ

Этнографией, изучающей бытовые и культурные особенности коммуникаций, форм общения в различных этнических ареалах

Психологией - многоотраслевой наукой, объектом которой являются закономерности психики как особой формы жизнедеятельности человека и поведения животных

Лингвистикой, объектом которой являются проблемы вербальной коммуникации, нормативного и ненормативного употребления слов и словосочетаний в речи – устной и письменной, монологической и диалогической

Связь коммуникативисти ки с другими науками



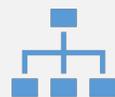
Паралингвистикой, рассматривающей способы невербального общения – жесты, мимику, другие несловесные средства



Социологией, изучающей особенности общения различных социальных групп в процессе их взаимодействия и их отношения к социальным ценностям данного общества в целом



Общей теорией систем, обосновывающей системный подход к действительности в качестве общенаучного метода исследования



Общей теорией организации, исследующей сущность организаций и их влияние на жизнь людей, анализирующей инструменты повышения продуктивности организации как экономического и социального института

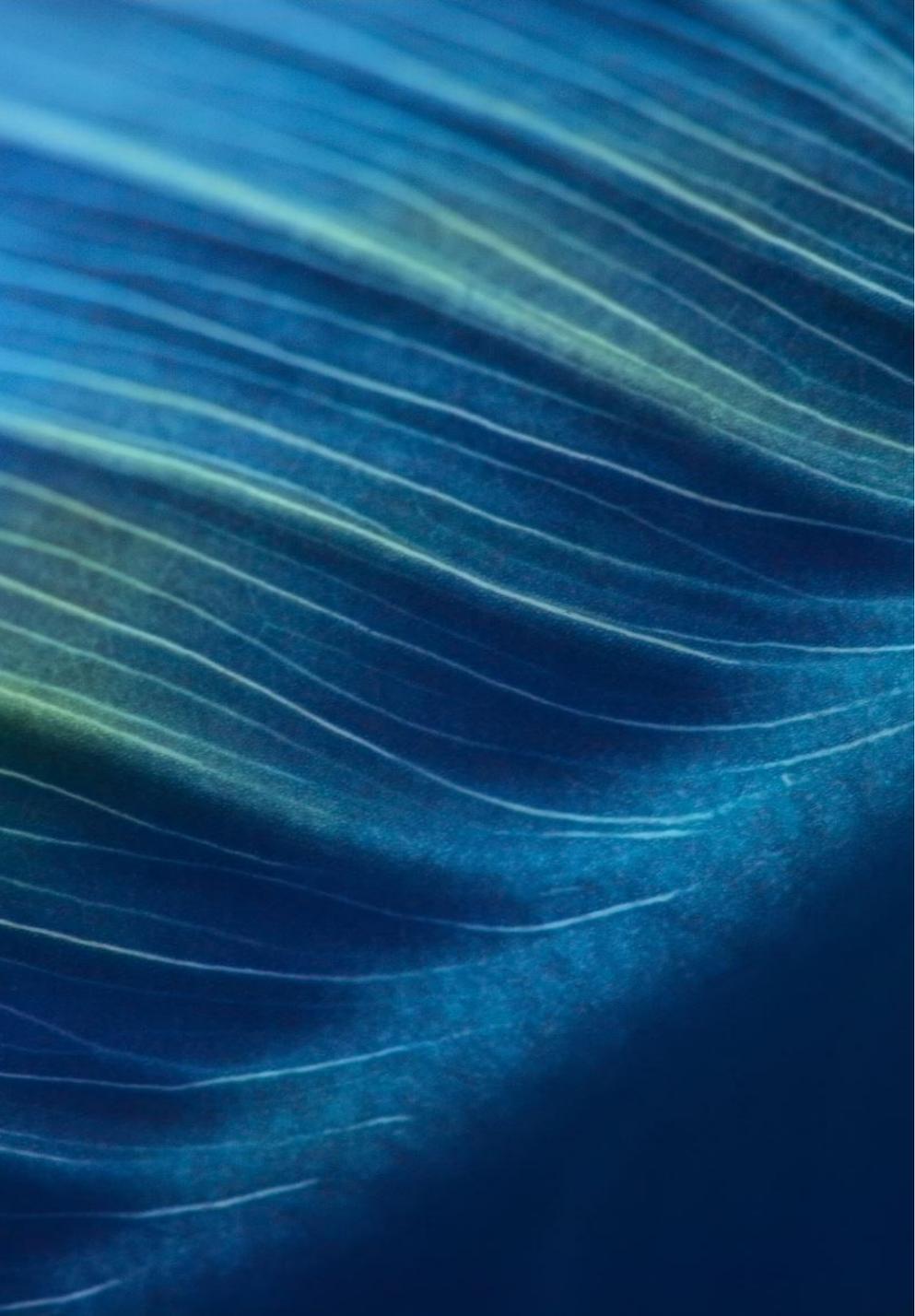
Менеджментом, изучающим природу и сущность управления, его принципы и методы, процессы планирования, организации, мотивирования и контроля, повышения эффективности решения проблем.



Кибернетикой (от гр.- искусство кормчего, капитана), наукой об управлении, коммуникациях и переработке информации.



Информатикой, предметом которой стало особое свойство всех вещей и явлений мира содержать в себе определенное количество сведений, сообщений, значений, касающихся степени их организованности.



1. Сеть полной системы,
охватывающая всех
сотрудников организации

2. Сети групп, включающих
в себя от 5 до нескольких
десятков человек

3. Межличностные
коммуникационные сети

Сетевой анализ коммуникаций осуществил
Алекс Бавелас

Коммуникативная

Интерактивная

Перцептивная

Функции общения

Классификация видов общения



По направлению

- По вертикали
- По горизонтали



По характеру целей

- Самоцель
- Средство достижения внешних целей



По составу участников

- «человек - природа»
- «человек - вещь»
- «человек - человек»

Становление теории коммуникаций в организации

1

- **Школа научного управления** (Ф. Тейлор)
- Вертикальные коммуникации

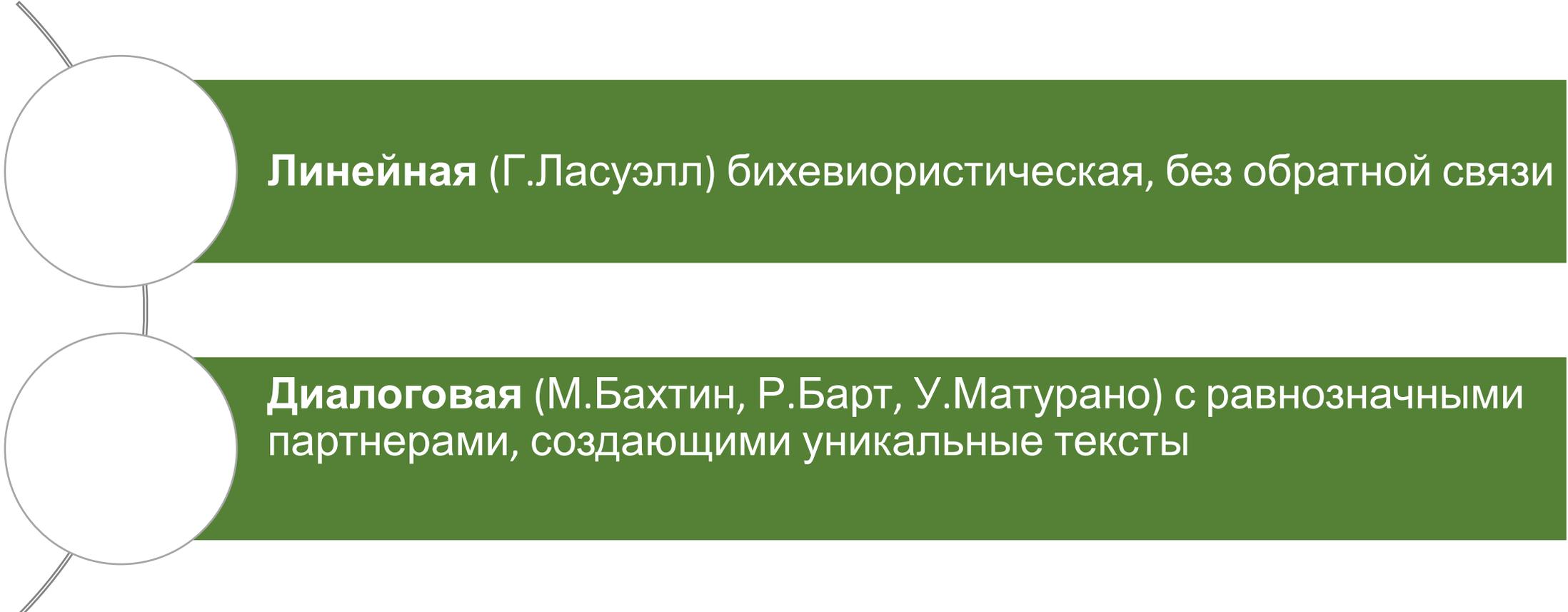
2

- **Школа человеческих отношений** (Э.Мэйо)
- Горизонтальные коммуникации

3

- **Системный подход**
- А.Богданов, Людвиг фон Бертоланфи

Две модели коммуникации



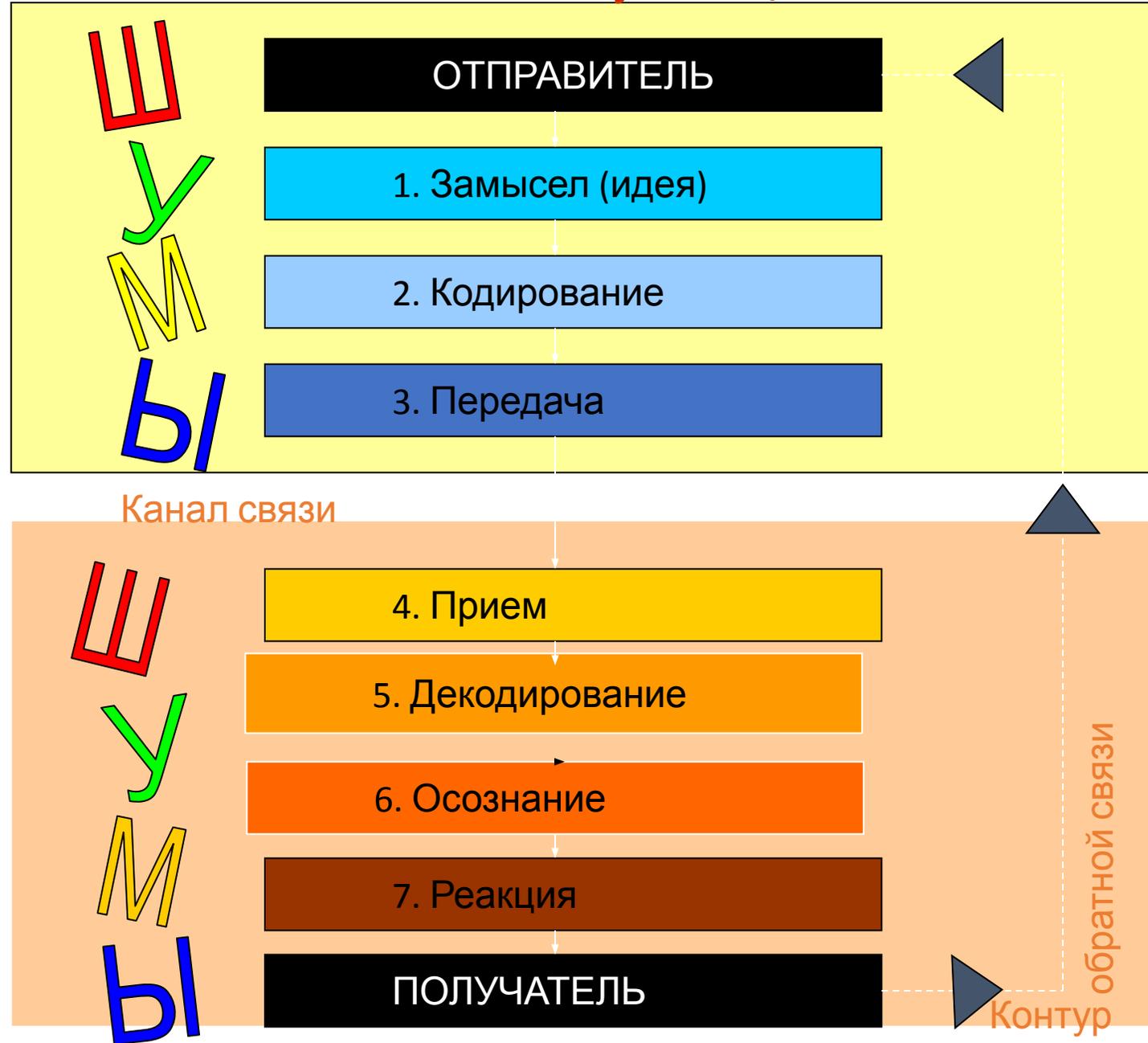
Линейная (Г.Ласуэлл) бихевиористическая, без обратной связи

Диалоговая (М.Бахтин, Р.Барт, У.Матурано) с равнозначными партнерами, создающими уникальные тексты

Базовая модель структуры коммуникаций разработана Г. Лассуэлом (1948)



Этапы коммуникации



Типология коммуникаци й

По направленности

- вертикальные
- горизонтальные

По пространственному основанию

- внутренние
- внешние

- Формальные
- неформальные

Осмысление объекта теории коммуникаций шло по трем направлениям:

- **Американская школа** – лингвистическое направление, где основной задачей было осмысление языкового опыта
- **Французская школа** включала различные проблемы коммуникации современного общества (политической власти, господство капиталистической идеологии, создание условий для эффективного диалога)
- **Проблемы диалога** на философском уровне исследовались М.Бахтиным и М.Бубером





Пять характеристи к любого текста сообщения (Р.Барт)

- 1. Текст - *открытая система*, связанная с внешним миром, с другими текстами.
- 2. Текст всегда является *составной частью* какого-то процесса, деятельности, работы, которые постоянно влияют на его смысл, изменяя его.
- 3. Поскольку любой текст есть открытая система, его смысл является неустойчивым, нестабильным, временным. В нем нельзя выделить главенствующие, окончательные смыслы, он обладает свойством *децентрированности*.
- 4. Текст характеризуется множественностью смыслов, а следовательно, процесс его декодирования есть процесс игровой, представляющий собой не столько поиск смыслов, сколько попытки понять его на подсознательной основе.
- 5. Любой текст представляет собой *незавершенный проект*, переплетение разных голосов, многочисленных кодов. одновременно перепутанных и незавершенных.

Определение понятий

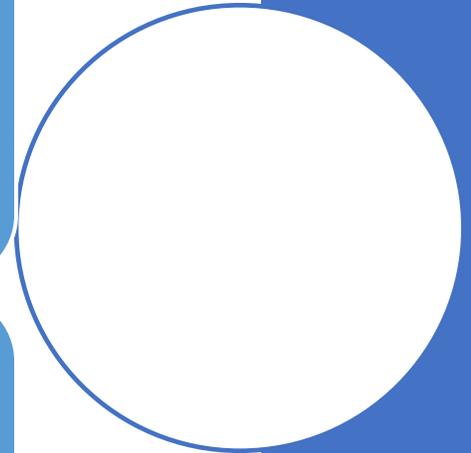
- **Коммуникация** (от лат. communico – делаю общим, связываю, общаюсь) – информативная, смысловая сторона социального взаимодействия, предполагающая обмен информацией между партнерами. Специфика этого процесса в том, что здесь решающее значение имеет воздействие партнеров друг на друга, т.е. их установок, мотивов, ценностей.
- Суть данного процесса в совместном постижении предмета, поэтому в нем **слиты общение, деятельность и познание.**

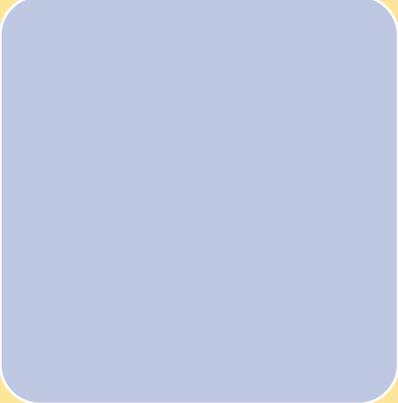


Никлас Луман

Под коммуникацией следует понимать :

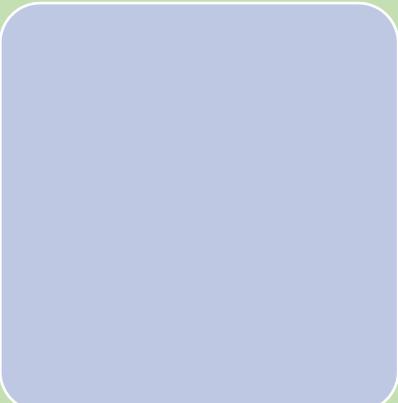
«некое исторически-конкретное, динамичное, зависимое от контекста событие, специфическую операцию, характеризующую исключительно социальные системы, в ходе которой происходит перераспределение знания и незнания».





Интегральные понятия

- Человеческая деятельность, психика, труд, управленческая деятельность

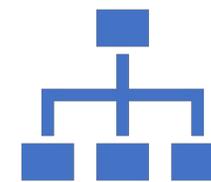


Специфические понятия

- Организация, информация, коммуникация

Две стороны трудовой деятельности

- **1. Внешняя, видимая, предметная сторона**, (*поди, субъекты*), а также *объекты* деятельности (вещи, на которые направлена деятельность людей). В качестве объекта деятельности могут выступать не только вещи (материалы, механизмы, технологии), но и люди (в работе учителя, врача, артиста, менеджера). Важнейшими для трудовой деятельности являются орудия и средства производства, финансовые ресурсы а также средства безопасности.
- **2. Внутренняя, невидимая сторона** трудовой деятельности - движение информации, ее накопление и использование, сопровождающие любую человеческую активность, а также связанные с нею *цели, мотивы, настроения людей, их психика*. Эти внутренние процессы активно воздействуют на поведение работников, обеспечивая ее *целесообразность, креативность, организованность*.
- Эта сторона деятельности характеризуется с помощью терминов: информация, коммуникации, цели, мотивы, потребности, интересы, индивидуально-психологические свойства и др.
- **Именно эти категории исследует теория деловых коммуникаций.**



Коллективный характер трудовой деятельности

- Трудовая деятельность, как правило, носит не только индивидуальный, но и коллективный характер, поэтому теория коммуникаций рассматривает в качестве субъекта трудовой деятельности информации и взаимосвязи не только отдельного *индивидуума*, но и *рабочей группы*, трудового коллектива.
- Деловую информацию может найти только работник, обладающий профессионально важными *личностными качествами*: интеллектуальными, эмоциональными, волевыми.
- Вместе с тем свою роль, в системе информационных связей выполнит только тот коллектив, рабочая группа, организация, которые характеризуются высокой профессиональной компетентностью, психологической зрелостью, допустимым уровнем конфликтности и т.п..

Следовательно, руководитель должен:

- учитывать формы участия отдельных работников в производственной деятельности, коммуникациях, условия и механизмы такого индивидуального участия;
- понимать особенности групповой деятельности, групповых коммуникаций, возможность возникновения во взаимоотношениях членов группы проблем и конфликтов, а также способы их разрешения.

Методы изучения деловых коммуникаций



Общенаучные

Метод развития,
диалектический

Метод детерминизма

Метод системности

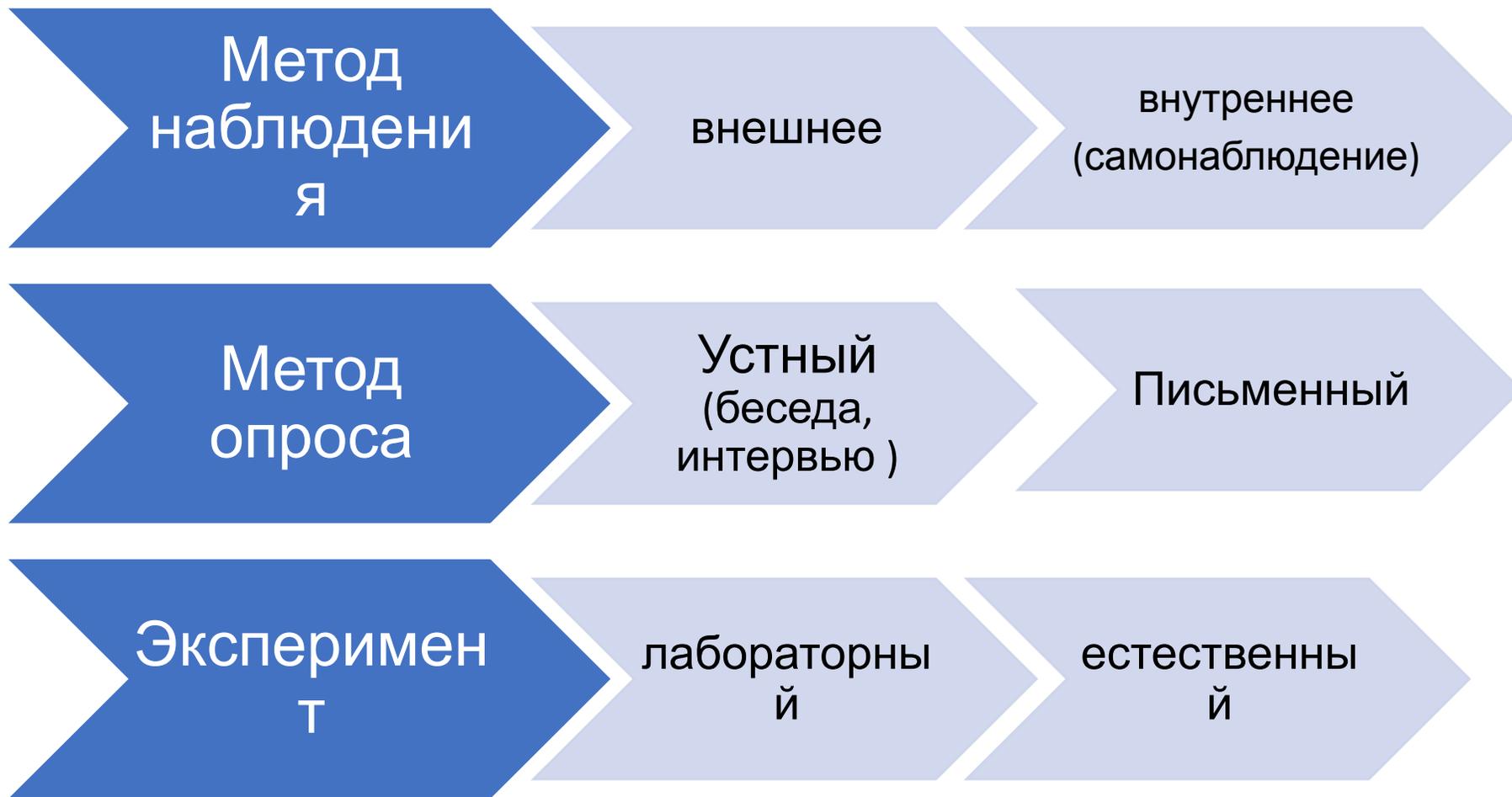


Специфические

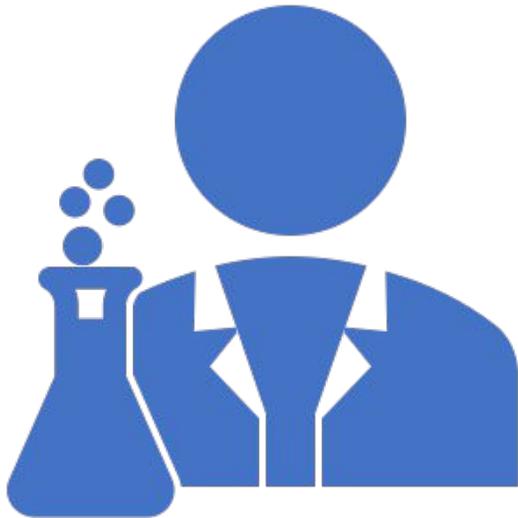
Экспериментальный
(лабораторный, естественный),
тестирование

Неэкспериментальный
(наблюдение, опрос,
анкетирование)

Метод отвержения



Этические нормы исследования



- при планировании наблюдений и экспериментов исследователь несет ответственность за его этическую приемлемость;
- исследователь должен проинформировать испытуемых обо всех сторонах эксперимента, которые могут повлиять на их желание принять в нем участие;
- исследователь должен с уважением относиться к праву испытуемых прервать в любое время свое участие в процессе исследований;
- исследователь обязан защитить участников эксперимента от любого физического или душевного дискомфорта, вреда и опасности;
- Информация, полученная в ходе исследования от его участников является строго конфиденциальной



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

