

Лекция № 1 (2 часа)

Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды.

План темы

1. Общение. Виды, уровни и стороны общения.
2. Барьеры общения.
3. Структура коммуникативного акта.

1. Общение. Виды, уровни и стороны общения.

Общение - взаимодействие двух и более людей, заключающееся в обмене познавательной и эмоционально-оценочной информацией [15]. В процессе общения происходит усвоение общечеловеческого опыта, социальных норм, ценностей. Общение - важный фактор психического развития человека.

Выделяют разные виды общения в зависимости от его содержания, целей и средств.

По содержанию общение может быть:

- > **материальное** (обмен предметами, продуктами),
- > **когнитивное** (обмен знаниями);
- > **кондиционное** (обмен психическими или физиологическими состояниями);
- > **мотивационное** (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами);
- > **деятельностное** (обмен действиями, операциями, умениями и навыками).

По целям общение может быть

биологическим (для поддержания, сохранения и развития организма)
и **социальным** (для установления и развития межличностных отношений).

В зависимости от видов биологических и социальных потребностей выделяют:

- **деловое общение** (обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности);

- **личностное общение** (сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку);

- **инструментальное** (общение, которое не является самоцелью, а преследует какую-то другую цель, кроме получения удовлетворения от самого коммуникативного акта);

- **целевое** (общение, которое само по себе служит средством удовлетворения потребности, в данном случае - потребности в общении).

По средствам общение может быть

прямым (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения)

и косвенным (осуществляется через посредников), *вербальным и невербальным*.

Выделяют 6 основных функций общения:

- **информационная** (заключается в обмене информацией между взаимодействующими индивидами);
- **интегративная** (благодаря общению люди объединяются друг с другом для совместной деятельности);
- **коммуникативная** (организация и поддержание межличностных отношений);
- **формирующая** (общение выступает как важнейшее условие формирования и развития личности);
- **подтверждающая** (в процессе общения с другими людьми человек получает возможность познать себя и утвердиться в своем существовании и в своей ценности);
- **экспрессивная** (понимание переживаний и эмоциональных состояний);
- **функция социального контроля** (регламентация поведения и деятельности).

В общении выделяют **3 взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную** [1].

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Во время процесса общения осуществляется взаимная передача закодированных сведений между индивидами. При этом субъекты общения не просто обмениваются информацией, а стремятся выработать ее общий смысл.

Интерактивная сторона общения предполагает организацию взаимодействия между людьми. Возможны 2 основных типа взаимодействия - сотрудничество и конкуренция.

Перцептивная сторона общения реализуется в процессе восприятия и познания партнерами по общению друг друга и установлении между ними взаимопонимания.

2. Барьеры общения.

Коммуникативные барьеры - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. В настоящее время затруднения, или «барьеры», общения рассматриваются с разных позиций в зависимости от основания их анализа и подхода.

Так, в рамках **общепсихологической интерпретации** они классифицируются как **смысловые, эмоциональные, когнитивные, тактические**.

В деятельностном подходе выделяются **мотивационные и операциональные** затруднения, соотносимые с двумя основными сторонами

общения - коммуникативной и интерактивной. Они в свою очередь проявляются в когнитивной, аффективной и поведенческой сферах (Л. А. Поварницына).

В зависимости от характера возникающих препятствий выделяют следующие коммуникативные барьеры (М. А. Дыгун) [5]:

1) **барьеры понимания** (фонетический, семантический, стилистический, логические барьеры);

2) **барьеры социально-психологических различий** (социальных, политических, религиозных, профессиональных);

3) **барьеры отношений.**

В зависимости от области возникновения затруднений выделяют следующие коммуникативные барьеры: **этно-социокультурный, статусно-ролевой, возрастной, индивидуально-психологический, деятельностный, барьер отношений.**

Этно-социокультурный барьер - затруднения связаны с особенностями этнического сознания, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, проявляемыми в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития. Предупреждение - знакомство с культурой, соблюдение норм и традиций, присущих народу, представителем которого является партнер по общению.

Статусно-ролевой барьер - затруднения возникают в условиях асимметрии статусов, позиций, в ситуациях нарушения прав и обязанностей конвенциональных ролей. Предупреждение - соблюдение своих прав и обязанностей, проявление уважения к личности партнера по общению.

Возрастной барьер - затруднения возникают вследствие возрастных особенностей партнеров общения. Предупреждение - эмпатия, рефлексия, включенность в жизнь общества, личностное и профессиональное саморазвитие.

Индивидуально-психологический барьер. Среди индивидуально-психологических особенностей партнеров, оказывающих наибольшее влияние на общение (и вызывающих затруднения в случае отсутствия или несоответствия этих особенностей), отмечают: коммуникативность, контактность, эмоциональная устойчивость, импульсивность (реактивность), экстра/интровертированность, локус контроля, особенности когнитивного стиля и т. д. Предупреждение - индивидуальный подход, внимание и принятие личности партнера по общению.

Деятельностный барьер - затруднения связаны с содержанием и характером деятельности партнеров по общению, уровнем владения знаниями и профессиональными умениями, организация усвоения которых является основой их деятельности. Предупреждение - постоянное личностное и профессиональное совершенствование.

Барьер отношений (противоборствующие желания, несовместимость характеров, отсутствие контакта, негативные установки, общение на почве страдания, гнева, презрения, стыда, вины; барьеры восприятия, техники и навыков общения). Предупреждение барьеров отношений - развитие самоконтроля, собственного стиля взаимоотношений с окружающими людьми.

БАРЬЕРЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Можно выделить следующие барьеры, затрудняющие обмен информацией между людьми в ходе делового общения:

СЕНСОРНЫЕ: *Физические помехи* (шум, большое расстояние, физические преграды)

Отвлекающие моменты (телефонные звонки, посетители, все новое и неожиданное вызывает реакцию "что такое?", плохое самочувствие)

Дефекты органов чувств (у вас или вашего собеседника)(плохой слух (глухота), плохое зрение, нечеткая речь).

ИНФОРМАЦИОННЫЕ: *Недостаток информации*

Информационные перегрузки (передача слишком большого объема информации, который нормальный человек не в состоянии запомнить (воспринять), передача слишком сложной информации, которую человек не может переработать (понять), давление времени (мало времени для принятия взвешенного решения)

Искажение информации

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ: *Недоверие к собеседнику*

Незаинтересованность в предмете разговора

Погруженность в другие дела

Предубеждение

Убежденность в собственной правоте

Неуверенность в себе

Самоуверенность

Стремление настоять на своем, победить в споре

Неумение слушать

Неумение выразить свои мысли

Привычка перебивать

СОЦИАЛЬНЫЕ: *Разный статус* (коммуникация с вышестоящими руководителями является более сдержанной и осторожной; взаимодействие с нижестоящими часто определяется стремлением не подорвать свой авторитет)

Рольевые ожидания (роль руководителя, роль подчиненного, роль «своего в доску» и т.л.)

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ: *Передача информации в организации сверху вниз*

(«размножение» информации (дублирование запросов, распоряжений и т.п.); искажение информации; задержка при передаче информации).

Передача информации в организации снизу вверх (искажение организации; потеря информации, вплоть до утраты, в результате прохождения через многочисленные «сита»; задержка при передаче информации).

3. Структура коммуникативного акта.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь — информацию о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов). *Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.*

Коммуникативный процесс — это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Основные функции коммуникации:

- 1) **информативная** — передача истинных или ложных сведений;
- 2) **интерактивная** (побудительная) — организация взаимодействия между людьми, например, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;
- 3) **перцептивная функция** — восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;
- 4) **экспрессивная** — возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Передача информации возможна:

- другим лицам;
- для выполнения задач.

Передача информации может осуществляться в следующих направлениях:

а) сверху вниз:

- постановка задач (что, когда делать),
- инструктирование (как, каким образом, кто);

б) снизу вверх:

- донесения об исполнении,
- донесения о проверках,
- донесения о личном мнении сотрудника;

в) в горизонтальном направлении:

- обмен мнениями,
- координация действий,
- планирование,
- сообщения об исполнении (рис. 2).

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

- 1) отправитель информации;
- 2) сообщение — собственно информация;
- 3) канал — средство передачи информации;
- 4) получатель информации.

Коммуникационный процесс разбивают на пять этапов (рис. 1).

I этап — начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, «что именно» (какую идею и какой форме ее выразить) и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить.



Рис. 1. Этапы процесса обмена информацией

II этап — воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты,

мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

III этап — передача информации через использование выбранных каналов связи.

IV этап — получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют декодированием.

V этап — этап **обратной связи** — отклик получателя на полученную информацию, на всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

Руководитель от 50 до 90 % времени тратит на коммуникацию, ведь он должен довести информацию до подчиненных и получить от них требуемую реакцию, а также осуществлять информационное взаимодействие с коллегами и вышестоящим руководством. 80 % зарубежных руководителей считают, что обмен информацией — одна из самых сложных проблем в организациях, а неэффективные коммуникации — это главное препятствие на пути достижения успешной деятельности фирмы, ведь если люди не могут эффективно обмениваться информацией, они не смогут работать вместе и достигать общих целей.

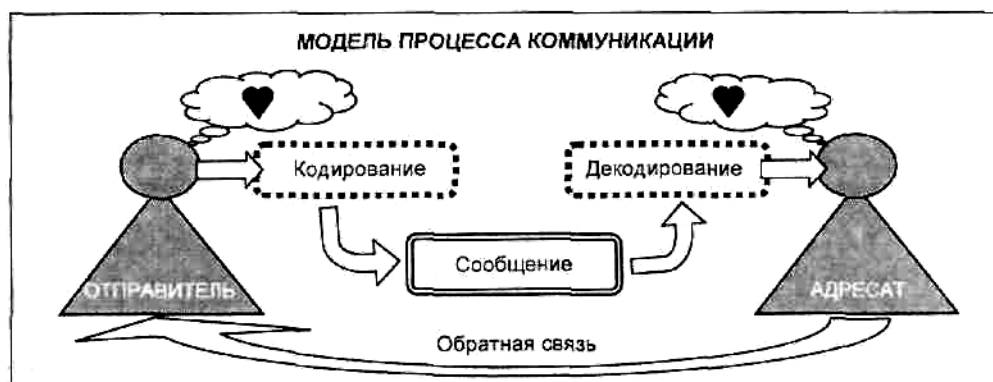


Рис. 1 Модель процесса коммуникации

КОДИРОВАНИЕ — перевод мысли в речевую или неречевую форму (например, письменный текст, жесты).

Отправитель никогда не сообщает свои мысли другому человеку напрямую. Он всегда передает зашифрованную в виде определенных символов (слов, знаков, жестов и т. п.) информацию. Получатель (адресат) имеет дело с зашифрованным сообщением, не располагая при этом точным шифром. Мы должны помнить об этом в своем кажущемся простым общении.

ДЕКОДИРОВАНИЕ (обратный процесс) — перевод слов и невербальных знаков в значения и смыслы.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — для эффективного общения нельзя ограничиваться лишь обменом сообщениями, необходимо также слушать ответы и учитывать реакции людей, с которыми вы говорите.

Общение людей друг с другом происходит по-разному. Самыми важными способами передачи информации являются вербальное (словесное) и письменное общение. Мы можем передавать информацию, не произнося ни одного слова, например улыбкой одобрения или нахмуренным выражением лица. Знаки и сигналы, которыми мы пользуемся иногда сознательно, а иногда бессознательно, называются *невербальной* (несловесной) *коммуникацией*.

Главным средством общения является язык.

Язык — это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности'.

Большое значение в процессе общения имеют знаки. **Знак — это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.**

Так, слово "стол" — это знак. Все знаки данного языка (например, русского) образуют систему знаков: слова "стол", "стул", "диван" и т.д. объединены общим представлением о мебели.

То общее содержание, которое вкладывается в данный знак, называется его значением. В значении знаков воплощены знания, приобретенные людьми, их практический и теоретический опыт. Включаясь в жизнь того или иного культурного сообщества, мы усваиваем значение знаков, учимся их использовать.

Усваивая значения знаков и способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том или ином языке. Язык становится средством общения, средством установления взаимопонимания для тех, кто им владеет. В то же время он становится средством изоляции для тех, кто его не знает.

Помимо общего для всех индивидов значения, знак может иметь для каждого свой субъективно окрашенный личностный смысл. Он порождается личным опытом человека, его желаниями, надеждами, страхом, иными чувствами.

В послесловии к работе Л. С.Выготского "Мышление и речь" его сподвижник А.Р.Лурия говорит о смысле слова как о "внутреннем значении", которое "...имеет слово для самого говорящего и которое составляет подтекст высказывания. Слова "Карету мне, карету!" вовсе не означают только, что Чацкий указывает на карету и просит ее подать. Внутренний смысл высказывания заключается в том, что Чацкий разрывает с

неприемлемым для него обществом, а восклицание героя вовсе не передача конкретного события, а "сгусток смысла", который за ним стоит".

Когда общение формализовано, в словах и поступках людей наиболее важным является их общепринятое значение. Для того чтобы обеспечить точность в фиксации этих значений, в своей профессиональной деятельности юристы, дипломаты и ученые заботятся о строгости формулировок. В принципе это очень важно в любой профессиональной сфере деятельности. Если же в общении человек выступает как индивид и выражает собственные взгляды и чувства, то для собеседника, помимо общепринятого значения поведения, становится важным его личностный смысл.

Можно сказать, что понять человека как носителя определенной культуры мы можем только уяснив значения его слов и поступков. Понять же его как индивида можно лишь учитывая и значения, и личностные смыслы его речей, жестов и т.д.

Не все знаки, с помощью которых люди (вольно или невольно) сообщают о себе ту или иную информацию, являются продуктами культуры. Некоторые из них являются естественными проявлениями организма. К ним относятся: краска, заливающая лицо, или, напротив, внезапная бледность, выступившие на глазах слезы, дрожание рук, голоса и т.д. Эти знаки называют признаками или симптомами, они свидетельствуют о сильных эмоциональных реакциях человека.

Определенные культуры, однако, накладывают ряд требований при проявлении даже наиболее сильных и значимых для человека эмоций.

Так, слезы являются универсальным проявлением горя. Однако не все культуры поощряют столь явную демонстрацию эмоций даже в тех ситуациях, которые всеми однозначно оцениваются как горестные. Одной из таких ситуаций является смерть близкого человека. В традиционной русской народной культуре было принято рыдать и вопить на похоронах. Вдова, не плачущая навзрыд, осуждалась односельчанами.

Вспомним теперь стихотворение О.Мандельштама "Лютеранин", в котором он описывает похороны по протестантскому обряду:

*Кто б ни был ты, покойный лютеранин, Тебя легко и просто хоронили,
Был взор слезой приличной затуманен, И сдержанно колокола звонили.*

Торе, испытываемое вдовой покойного лютеранина, быть может, несколько не меньше, чем горе русской крестьянки, но религиозно-культурные традиции заставляли одну максимально сдерживать проявление своих чувств, другую — максимально выразить их.

Еще один важный момент состоит в том, что лишь часть сведений передается от одного человека к другому сознательно, с целью Сообщить что-либо партнеру по общению.

С этой точки зрения знаки подразделяются следующим образом:

интенциональные — специально производимые для передачи информации;

неинтенциональные — непреднамеренно выдающие эту информацию.

В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций, которые человек хотел бы подчас скрыть (так, волнение студента перед аудиторией способны выдать дрожащие руки, даже если он хорошо владеет своими голосом и лицом). Неинтенциональные знаки может содержать и речь (например, оговорки, в которых прорывается эмоциональное состояние говорящего). Неинтенциональные знаки могут содержать в себе информацию не только об эмоциональном состоянии партнера.

Так, акцент и едва заметные особенности произношения, могут стать показателем места происхождения и жизни человека, а также социальной среды, в которой он воспитывался. Частые ссылки в речи на мнение какого-либо лица могут показать, на кого ориентируется в своих суждениях говорящий.

Поскольку неинтенциональные знаки прежде всего говорят о самом человеке, его непосредственных, спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и верно расшифровывать.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.), которая побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2. Ориентировка в целях и в ситуации общения.

3. Ориентировка в личности собеседника.

4. Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

7. Корректировка направления, стиля, методов общения. Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».