

## ЛЕКЦИЯ №1.

### СУЩНОСТЬ И ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ, ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ; ВИДЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: КОНТАКТНОЕ-ДИСТАНТНОЕ, НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ-ОПОСРЕДОВАННОЕ, УСТНОЕ-ПИСЬМЕННОЕ, МЕЖЛИЧНОСТНОЕ-ПУБЛИЧНОЕ

План лекции:

- ✓ Понятие и сущность коммуникации.
- ✓ Специфика деловой коммуникации.
- ✓ Классификация видов деловой коммуникации: Контактная и дистантная коммуникация.
- ✓ Непосредственная и опосредованная коммуникация.
- ✓ Устная и письменная коммуникация.
- ✓ Межличностная и публичная коммуникация.

**Лекция к прочтению и изучению. Контрольные вопросы к выполнению ПИСЬМЕННО в тетрадь.**

#### 1. Понятие и сущность коммуникации

Коммуникация — это процесс обмена информацией между людьми, направленный на достижение взаимопонимания, согласование действий и принятие решений. Коммуникация включает три основных элемента:

Источник информации (тот, кто отправляет сообщение).

Сообщение (информация, передаваемая от одного участника другому).

Получатель (тот, кому предназначено сообщение).

#### **Основные функции коммуникации:**

Информационная (обеспечение передачи сведений).

Регулятивная (координация деятельности участников взаимодействия).

Экспрессивная (демонстрация чувств и эмоций).

Социальная (формирование общественных связей и норм поведения).

#### 2. Специфика деловой коммуникации

Деловая коммуникация представляет собой специфический вид общения, связанный с решением профессиональных задач. Ее основными характеристиками являются:

Формальность и регламентированность процесса.

Ориентация на четкость изложения мыслей и аргументов.

Целенаправленность и ориентированность на конкретный результат.

Логичность и структурированность сообщений.

Эффективная деловая коммуникация способствует повышению производительности труда, улучшению взаимоотношений внутри коллектива и достижению поставленных целей организации.

#### 3. Классификация видов деловой коммуникации

##### **А. По характеру пространственно-временного контакта:**

##### 1. Контактная и дистантная коммуникация:

Контактная коммуникация: общение лицом к лицу, предполагает непосредственный зрительный и слуховой контакт, позволяет быстро реагировать на реплики собеседника, читать невербальные сигналы (мимика, жесты).  
Примеры: личные встречи, переговоры.

Дистантная коммуникация: взаимодействие, осуществляемое на расстоянии, при помощи технических средств связи (телефон, электронная почта, видеоконференции), имеет преимущества удаленности и удобства, однако ограничивает возможности считывания невербальных сигналов. Примеры: телефонные звонки, онлайн-конференции.

## 2. Непосредственная и опосредованная коммуникация:

Непосредственная коммуникация: осуществляется лично, подразумевает прямой обмен сообщениями без посредников. Позволяет лучше воспринимать эмоциональный фон разговора и быстрее достигать договоренностей. Примеры: живое обсуждение вопросов в офисе, личное совещание.

Опосредованная коммуникация: связь через промежуточные средства (письма, отчёты, служебные записки, электронные письма), требует больше времени на обработку информации и снижает возможность быстрой обратной реакции. Однако такая форма удобна для фиксации важных моментов и документирования решения. Примеры: официальные письма, корпоративная переписка.

## **Б. По способу выражения мысли:**

### 3. Устная и письменная коммуникация:

Устная коммуникация: передача информации вербально посредством речи, характеризуется быстротой восприятия, возможностью оперативно скорректировать содержание беседы, развитием гибкости обсуждения. Используется преимущественно в оперативных ситуациях. Примеры: совещания, презентации, интервью.

Письменная коммуникация: информация фиксируется письменно, обладает большей точностью и формальностью, является средством длительного хранения информации и последующего анализа. Преимущества письменной формы включают чёткое фиксирование фактов и ответственности сторон. Примеры: инструкции, договоры, протоколы совещаний.

## **В. По количеству взаимодействующих субъектов:**

### 4. Межличностная и публичная коммуникация:

Межличностная коммуникация: диалог двух или нескольких человек, характеризующийся индивидуализированностью подхода, личностной окраской отношений, возможностью оперативного реагирования друг на друга. Она эффективна для выработки доверительных отношений и координации совместных усилий. Примеры: беседа сотрудников, консультация клиента менеджером.

Публичная коммуникация: направлена на большое количество слушателей одновременно, предусматривает наличие официального статуса и заранее подготовленного выступления. Важны чёткая структура текста, грамотность формулировок и способность удерживать внимание аудитории. Примеры: конференции, доклады перед коллективом, пресс-релизы.

Таким образом, понимание различных типов деловой коммуникации помогает выбрать наиболее подходящий инструмент общения в зависимости от конкретных условий ситуации и стоящих задач. Это повышает эффективность профессиональной деятельности и обеспечивает успешное решение деловых проблем.

## **Контрольные вопросы к теме :**

1. **\*\*Что такое коммуникация?\***
  - Объясните понятие коммуникации и её основные функции.
2. **\*\*Какова роль обратной связи в процессе коммуникации?\***
  - Почему обратная связь важна для успешной коммуникации?
3. **\*\*Как культурные факторы влияют на коммуникацию?\***
  - Приведите примеры, как разные культуры могут изменять восприятие сообщений.
4. **\*\*Что такое деловая коммуникация и как она отличается от обычной коммуникации?\***
  - Опишите основные цели и функции деловой коммуникации.
5. **\*\*Каковы примеры ситуаций, в которых требуется деловая коммуникация?\***
6. **\*\*Почему эффективная деловая коммуникация важна для организации?\***
  - Объясните влияние эффективной деловой коммуникации на успех компании.
7. **\*\*Что такое контактное и дистантное общение?\***
  - Приведите примеры каждой формы.
8. **\*\*Каковы преимущества и недостатки контактного общения по сравнению с дистантным?\***
9. **\*\*Чем отличается непосредственное общение от опосредованного?\***
  - Приведите примеры каждого типа и опишите, в каких ситуациях они могут быть использованы.
10. **\*\*В чем заключается разница между устным и письменным общением в деловой практике?\***
  - Укажите плюсы и минусы каждого типа.
11. **\*\*Что такое межличностное и публичное общение?\***
  - Как они различаются в контексте деловой коммуникации?
12. **\*\*Каковы лучшие практики для успешного публичного выступления в деловой среде?\***
13. **\*\*Какие рекомендации по улучшению деловой коммуникации вы можете предложить?\***
  - Напишите несколько советов для профессионалов.
14. **\*\*Как выбрать подходящий вид коммуникации в зависимости от ситуации?\***
  - Создайте таблицу с примерами ситуаций и рекомендуемыми формами коммуникации.