



1. *Комунікація як феномен суспільного життя.*
2. *Основні рівні, на яких здійснюється комунікація.*
3. *Функції комунікації.*
4. *Типи комунікацій.*
5. *Роль комунікативного підходу в управлінні..*

Комунікація як об'єкт управління

Войналович І.А.



Сутність КОМУНІКАЦІЇ

Комунікація - це необхідна і загальні умова життєдіяльності людини і одна з фундаментальних основ існування суспільства. Суспільство - не стільки сукупність індивідів, скільки ті зв'язки і відносини, в яких дані індивіди знаходяться один з одним. Багато в чому саме цим і пояснюється такий інтерес до комунікації з боку представників різних наукових напрямків, і, в першу чергу, суспільствознавців. Історія громадської думки свідчить, що філософи і соціологи, лінгвісти й журналісти завжди, в тій чи іншій мірі, зверталися до проблем людського спілкування.



На початок 1960-х рр.. тільки в зарубіжній філософській і соціологічній літературі налічувалося близько сотні визначень комунікації. Можна з упевненістю сказати, що сьогодні таких визначень існує на порядок більше. Тому кожен, хто цікавиться результатами наукових досліджень в даній області, стикається з багатим спектром точок зору, аспектів, зрізів, спроб загальнотеоретичного та спеціального підходу до дослідження і розуміння комунікації.

Спілкування - Комунікація



Взагалі, спілкування носить більш ширший спектр ніж комунікація. Зв'язок людей може відбуватися як на емоційному, так і на підсвідомому рівнях без участі смислопороджуючих текстів, що неможливо при комунікативній взаємодії. Наприклад, спілкування між дитиною та матір'ю може відбуватися без слів. Тобто, якщо немовля бачить обличчя матері, воно якимось чином реагує, скажімо, починає посміхатися.

Слід додати, що спілкування охоплює не тільки людські відносини, а й тваринний світ, природу, навіть пам'ятки архітектури тощо. І воно дійсно несе в собі і емоційне, і моральне навантаження.

Але сьогодні, на вимогу часу, на перше місце виступає таке явище, як комунікація. Це пов'язано з тим, що культура в інформаційному суспільстві забезпечує іншу форму спілкування – спілкування через систему комунікацій, точніше обмін інформацією, яка пов'язана безпосередньо із символами та образами. До того ж у сучасному суспільстві склалися такі обставини, що без комунікації неможливі ніякі форми відносин та ділових стосунків.

**ВІДМІННОСТІ МІЖ
ПОНЯТТЯМИ**



Комунікація, комунікації

За етимологічною природою іменниковий термін **комунікація** походить від латинського *commūnicātio* («повідомлення, передача»), пов'язаного з дієсловом *commūnico* («роблю спільним; повідомляю; з'єдную»), що є похідним від *commūnis* («спільний»).

У енциклопедичній літературі поняття «**комунікація**» подається у різних значеннях: шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим; спілкування, передача інформації від людини до людини, що здійснюється головним чином за допомогою мови. Комунікацією називають також сигнальні способи зв'язку у тварин; «шляхи сполучення і транспорту»; «лінії зв'язку, мережі підземного міського господарства «спілкування, передавання інформації». Таке трактування фактично вказує на застосування двох термінів – «комунікація» та «комунікації», що мають різні семантичні поля та функції у мовленні. Це обумовлено їхнім числовим форматом і контекстом використання. Обидва терміни відображають ідею спільності та об'єднання, але реалізуються в різних аспектах: абстрактному (спілкування) та конкретному (інфраструктура). Відповідно, в першому варіанті у множині (**комунікації**) поняття використовується для позначення інфраструктури, яка забезпечує зв'язок та сполучення, таких як шляхи транспорту, лінії зв'язку та мережі підземного міського господарства. А от в другому – у своїй однині (**комунікація**) – означає процес обміну інформацією між суб'єктами. Цей термін охоплює різноманітні форми передавання інформації та спілкування.

Вступаючи в комунікацію, і комунікант, і реципієнт переслідують 3 мети:

- пізнавальна - поширення (комунікант) або придбання (реципієнт) нових знань і умінь.
- спонукальна - стимулювати інших людей до якихось дій (комунікант) або отримати потрібні стимули (реципієнт).
- експресивна - вираз певних емоцій, переживань або їх набуття.



Функції КОМУНІКАЦІЇ

Згідно з моделлю Якобсона, можна виділити наступні шість функцій:

- експресивна (емотивна), пов'язана з адресантом, що виражає його ставлення до змісту своєї мови;
- конативна, що відображає орієнтацію на адресата, що виражає вплив на співрозмовника;
- референтивна (когнітивна, денотативна), орієнтована на контекст і є відсиланням до того смислового об'єкту, який представлений в повідомленні;
- поетична (риторична), спрямована головним чином на повідомлення, роблячи побутову мову людини зразком словесного мистецтва;
- метаязикова, яка пов'язана з кодом повідомлення, що передається, його розумінням співрозмовником, правильним тлумаченням;
- фатична, яка спрямована на контакт, на безперервне підтримання даного контакту, а не на новизну повідомлення або на його передачу.



Рівні комунікації

1. Міжособистісний рівень

комунікація між двома чи більше особами з можливістю взаємного впливу, що включає нетворкінг і взаємодію з метою розширення контактів та досягнення особистих і бізнес-цілей. У нетворкінгу важливо робити перший крок, підтримувати контакти та створювати атмосферу довіри.

2. Організаційний рівень

комунікації всередині та зовні організації, поділяються на: **вертикальні** (керівник-підлеглий) та **горизонтальні** (між співробітниками одного рівня). Оптимальний обмін досягається при використанні кількох каналів одночасно.



Рівні комунікації

3. Суспільний рівень

комунікація між особою і великою аудиторією, наприклад, публічний виступ. Важливо враховувати культурні особливості та невербальні сигнали аудиторії.

4. Масовий рівень

забезпечується засобами масової інформації і спрямований на великі аудиторії. Масова комунікація може бути інформаційною, рекламною, розважальною.

5. Інтерактивний рівень

заснований на комп'ютерних технологіях і дозволяє миттєвий обмін повідомленнями з зворотним зв'язком у режимі реального часу, що підходить для маркетингових комунікацій та персоналізованої взаємодії з аудиторією

Типи комунікацій

1. Залежно від каналів сприйняття

вербальна; невербальна



Вербальна комунікація є основною формою взаємодії, що здійснюється за допомогою мови. Вона має дві основні форми — усну та письмову

Невербальна комунікація включає систему знаків, символів та кодів для передачі інформації без слів. Серед основних складових виділяють паралінгвістичні та екстралінгвістичні компоненти, міміку, жести, пози, ходу, проксеміку та контакт очей.

2. Залежно від форми

усна;

писемна.



Усна і письмова комунікації є вербальними формами спілкування.

Усна комунікація зустрічається найчастіше в самих різних організаціях. Це зібрання, доповіді, презентації, групові дискусії, офіційні розмови вічна-віч, а також неформальний обмін новинами та думками. У подібних ситуаціях є можливість негайно висловлювати ту чи іншу думку (в формі інструктування, побажання, ради, прохання чи розпорядження) та отримувати моментальну зворотний зв'язок. При цьому можна відразу ж дізнатися, зрозуміле чи повідомлення і які наміри адресата комунікації.

Головний недолік вербальної комунікації проявляється тоді, коли передається інформація проходить через кілька осіб. Наслідком цього бувають і невиправдане її скорочення, і спотворення (часто ненавмисне). Чим більше осіб, які передають одне одному будь-яку інформацію, тим більше підстав вважати, що вона піддається спотворення.

3. Залежно від каналів передачі інформації:

формальні;

неформальні



Формальні канали комунікації пронизують організацію відповідно до ієрархії управління або розподілом відповідальності за виконання робочих завдань.

Неформальні комунікації не пов'язані з "узаконеними" каналами і структурою управління. Неформальне спілкування співіснує з формальним і об'єднує всіх працівників підприємства незалежно від їх посадового становища.

4. Залежно від напрямку руху інформації:

вертикальні; горизонтальні

Вертикальна комунікація – це обмін інформацією між різними рівнями ієрархії в організації. Вона відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування компанії, сприяючи координації дій, прийняттю рішень та досягненню спільних цілей

Горизонтальна комунікація - це комунікація між паритетними елементами системи, наприклад підрозділами організації, взаємодія виконавців і комунікація між паритетними керівниками в загальній площині управління.





Дякую за увагу!

Управління комунікаціями

