

6. Соціологічна думка України / М. В. Захарченко, В. Ф. Бурлачук, М. О. Молчанов та ін. – К., 1996. – С. 23.  
7. Черниш Н. Соціологія . Курс лекцій. – Львів, Кальварія, 1996. – 302 с.

Одержано 21.04.10

**Т. В. Іванова, студ. гр. УТ-06, А. О. Чернишова, доц., канд. істор. наук**  
*Кіровоградський національний технічний університет*

## Структура і види ділового спілкування

В статті описано процес взаємодії між людьми у вигляді спілкування, досліджено форми, функції та засоби спілкування. Проаналізовано психологічну структуру ділового спілкування, знання якої необхідно сучасному менеджеру для налагодження контактів з партнерами та успішного керування підлеглими. **спілкування, зміст спілкування, ціль спілкування, засоби спілкування, комунікативна, інтерактивна і перцептивна сторони спілкування**

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. Суб'єктами спілкування являються живі істоти, люди. Саме тому вивчення процесу спілкування є надзвичайно актуальним.

Спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування ставати усвідомленим, зв'язаним вербальним і невербальним актами. Людина, що передає інформацію, називається комунікатором, що одержує її – реципієнтом.

Вивченням проблем ділового спілкування займаються багато вчених – психологів, соціологів, економістів. Найбільш детально структуру і види ділового спілкування досліджували такі українські вчені, як Палеха Ю. І., Щекін Г. В., Зусін В. Я. та інші.

У спілкуванні можна виділити ряд аспектів: зміст, мета і засоби.

**Зміст спілкування** – інформація, що у міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти іншому. Це можуть бути зведення про внутрішній (емоційному і т.д.) стані суб'єкта, про обстановку в зовнішній середовищі. Найбільш різноманітний зміст інформації в тому випадку, якщо суб'єктами спілкування являються люди.

**Засоби спілкування** – способи кодування, передачі, переробки і розшифровки інформації, що передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншого. Кодування інформації – це спосіб її передачі. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів чуття, мови й інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису і збереження інформації.

Процес спілкування, по-перше, складається безпосередньо із самого акта спілкування, комунікації, у якому беруть участь самі комуніканти, що спілкуються. Причому в нормальному випадку їх повинне бути не менш двох. По-друге, комуніканти повинні робити сама дія, що ми і називаємо спілкуванням, тобто робити щось (говорити, жестикулювати, дозволяти «зчитувати» зі своїх облич деякий вираз, що свідчить, наприклад, про емоції, пережитих у зв'язку з тим, що повідомляється). По-третє, необхідно, далі визначити в кожному конкретному комунікативному акті канал зв'язку. При розмові по телефоні таким каналом є органи мови і слуху; у такому випадку говорять про аудіо-вербальному (слухо-словесному) каналі, простіше - про слуховому каналі. Форма і зміст листа сприймаються по зоровому (візуально-вербальному) каналі. Рукостискання - спосіб передачі дружнього вітання по кінесико-тактильному каналі.

До структури спілкування можна підійти по-різному, у даному випадку буде охарактеризована структура шляхом виділення в спілкуванні трьох взаємозалежних сторін: комунікативної, інтерактивної і перцептивної. **Комунікативна** сторона спілкування (чи комунікація у вузькому змісті слова) складається в обміні інформацією між індивідами, що спілкуються. **Інтерактивна** сторона полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, (обмін діями). **Перцептивна** сторона спілкування означає процес сприйняття і пізнання один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Уживання цих термінів умовно, іноді в більш-менш аналогічному змісті вживають і інші: у спілкуванні виділяють три функції – інформаційно-комунікативна, регуляційно-комунікативна, афективно-комунікативна.

Розглянемо ці три сторони спілкування детальніше:

*а) комунікативна сторона спілкування*

Під час акта спілкування має місце не просте рух інформації, а взаємна передача закодованих зведень між двома індивідами – суб'єктами спілкування. Але люди при цьому не просто обмінюються значеннями, вони прагнуть при цьому виробити загальний зміст. А це можливо лише в тому випадку, якщо інформація не тільки прийнята, але й осмислена.

Комунікативна взаємодія можлива тільки в тому випадку, коли людина, що направляє інформацію (комунікатор) і людина, що приймає її (реципієнт) мають подібну систему кодифікації і декодифікації інформації, тобто «усі повинні говорити на одній мові».

В умовах людської комунікації можуть виникати комунікативні бар'єри. Вони носять соціальний чи психологічний характер.

Сама по собі вихідна від комунікатора інформація може бути спонукальної (наказ, рада, прохання – розраховане на те, щоб стимулювати яка-небудь дія) і що констатує (повідомлення – має місце в різних освітніх системах);

*б) засоби комунікації*

Для передачі будь-якої інформації повинна бути відповідним чином закодована, тобто вона можлива лише за допомогою використання знакових систем. Найпростіший розподіл комунікації – на вербальну і невербальну, що використовують різні знакові системи. Вербальна використовує в якості таких людську мову. Мова є самим універсальним засобом комунікації, оскільки при передачі інформації за допомогою мови менш всього губиться зміст повідомлення.

Можна виділити три позиції комунікатора під час комунікативного процесу: відкрита (відкрито повідомляє себе прихильником вказаної точки зору), відсторонена (тримається підкреслено нейтрально, зіставляє суперечливі точки зору) і закрита (замовчує про свою точку зору, ховає її).

**Невербальна комунікація.** Виділяють чотири групи невербальних засобів спілкування:

1) екстра- і паралінгвістичні (різні колоречові добавки, що додають спілкуванню визначене значеннєве фарбування – тип мови, інтонації, паузи, сміх і т.д.);

2) оптико-кінетичні (це те, що людина «прочитує» на відстані – жести, міміка, пантоміміка)

**Жест** – це рух рук, вони класифікуються на основі функцій, що виконують:

– комунікативні (замінуючі мову)

– описові (їхній зміст зрозумілий тільки при словах)

– жести, що виражають відношення до людей, стан людини.

**Міміка** – це рух м'язів обличчя.

**Пантоміміка** – сукупність жестів, міміки і положення тіла в просторі;

3) проксеміка (організація простору і часу комунікативного процесу)

У психології виділяють чотири дистанції спілкування:

– *інтимна* (від 0 до 0,5 метра). На ній спілкуються люди, зв'язані, як правило, близькими довірчими відносинами. Інформація передається тихим і спокійним голосом. Багато чого передається за допомогою жестів, поглядів, міміки;

– *міжособистісна* (від 0,5 до 1,2 метри). На ній здійснюється спілкування між друзями);

– *офіційно-ділова чи соціальна* (від 1,2 до 3,7 метри). Використовується для ділового спілкування, причому чим більше відстань між партнерами, тим більше офіційні їхні відносини;

– *публічна* (більш 3,7 метрів). Характеризується виступом перед аудиторією. При такому спілкуванні люди повинні стежити за мовою, за правильністю побудови фраз;

4) *візуальний контакт*. Візуаліка, чи контакт очей. Установлено, що звичайно спілкуються дивляться в очі один одному не більш 10 секунд.

в) *інтерактивна* сторона спілкування:

Це характеристика тих компонентів спілкування, що зв'язані з взаємодією людей, з безпосередньою організацією їхньої спільної діяльності. Є два типи взаємодій – кооперація і конкуренція. Кооперативна взаємодія означає координацію сил учасників. Кооперація є необхідним елементом спільної діяльності, породжується самою її природою;

г) *перцептивна* сторона спілкування – це процес сприйняття і розуміння людьми один одного.

Усі три сторони спілкування тісно переплітаються між собою, органічно доповнюють один одного і складають процес спілкування в цілому.

Спілкування виконує цілий ряд функцій у житті людини:

– соціальні функції спілкування:

- 1) організація спільної діяльності;
- 2) керування поведінкою і діяльністю;
- 3) контроль;

– психологічні функції спілкування:

- 1) функція забезпечення психологічного комфорту особистості ;4
- 2) задоволення потреби в спілкуванні;
- 3) функція самоствердження;

Спілкування може відбуватися на різних рівнях:

– маніпулятивний рівень, заключається в тому, що один зі співрозмовників через визначену соціальну роль намагається викликати співчуття, жалість партнера;

- примітивний рівень, коли один з партнерів придушує іншого (один постійний комунікатор, а інший постійний реципієнт);

– вищий рівень – це той соціальний рівень, коли незалежно від соціальної ролі, статусу партнери відносяться один до одного як до рівної особистості.

Отже, спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. Суб'єктами спілкування являються живі істоти, люди. У принципі спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування стає усвідомленим, зв'язаним вербальним і невербальним актами.

## Список літератури

1. Зусін В. Я. етика та етикет ділового спілкування. – К.: Екс. Об., 2000. – 2000с.
2. Немов Р. С. Психологія. Книга 1: Основи загальної психології. – М., Освіта, 2002. – 345 с.
3. Палеха Ю. І. Ділова етика . – К.: ЄУФ, 2000. – 350с.
4. Щекін Г. В. Практична технологія менеджменту. – К.: МАУП, 1994. – 482с.