**Лекция 2. Коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия. Технологии работы с разными социальными группами**

Двадцать первый век — это время развития и освоения инновационных технологий. Современные инновационные коммуникативные технологии являются средством развития и формирования новых общественных отношений, новой технологической культуры. Процесс общения является в одно и то же время процессом взаимодействия и информационным процессом, отношением людей друг к другу, процессом взаимного влияния и процессом взаимопонимания. В данной трактовке показывается не только многофункциональность общения, но и раскрываются основные функции общения, основу которых составляют коммуникативные технологии общения. Эффективная коммуникация предполагает владение современными коммуникативными технологиями.

**Технология**понимается специалистами в области профессионального общения как процесс с упорядоченной совокупностью этапов, операций и способов деятельности. «Социальная технология — это деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности», «это предварительно определенный ряд операций, направленных на достижение некоторой цели и задач».

Помимо понятия «технология» существует и другое — «техника». **Техника**определяется как «владение приемами», «мастерство». В толковом словаре В. Даля указано, что «Техника — это ... искусство, знание, умение, приемы работать и приложение их к делу, “сноровка”». В словаре современного русского литературного языка дается следующее определение: «Техника — совокупность приемов, навыков, применяемых в каком-либо деле, мастерстве». Словарь русского языка определяет технику как «совокупность профессиональных приемов, используемых в каком-либо деле, мастерстве». Можно сделать вывод о том, что техника — это коммуникативные умения и навыки, которые способствуют эффективному взаимодействию.

**Технология делового общения**— это совокупность знаний, навыков и умений по подготовке и проведению различных видов современного делового общения. Это технологический процесс с определенными этапами деятельности, средствами и приемами воздействия, с конкретной целевой установкой — оказать необходимое воздействие на ум, волю, чувства, действия, поступки, настроение, поведение партнера по общению. Технология является наиболее эффективной формой социальной коммуникации, способствует достижению адекватного взаимопонимания, приобщению партнеров к ценностям друг друга, а также совместной выработке новых ценностей, моделей общения.

**Общение**— сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Философ М.С. Каган рассматривает общение как процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общность или повышающей степень этой общности. В процессе и в результате общения происходит отнюдь не обмен идеями или вещами, а превращение состояния каждого партнера в их общее достояние.

Отечественные психологи рассматривают общение как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, а также как процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общности. Общение можно рассматривать также как деятельность в системе субъектных отношений, направленную на изменение в сознании или поведении участников общения и повышающую степень их общности при сохранении неповторимой индивидуальности каждого.

Формирование культуры общения невозможно без развития интеллектуальной культуры, духовности, нравственности личности.

Владение мастерством общения, знание и применение техник эффективного взаимодействия, а именно умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, умение передавать и принимать информацию, оказывать убеждающее воздействие, является составляющим компонентом профессиональной деятельности специалиста государственного, муниципального управления, менеджера. Исследователями в данной области было подсчитано, что 80% времени управленец тратит на различные формы общения, 60% из них — на устную форму коммуникации, так как именно она лежит в основе общения.

В деловой коммуникации осуществляется обмен деятельностью и ее результатами, формируются настроения и взгляды, взаимопонимание и уважение к партнерам. Для плодотворной профессиональной деятельности необходимо научиться взаимодействовать с разными людьми, людьми разных культур, разных национальностей, принимать и понимать друг друга независимо от своих личных привязанностей; использовать различные коммуникативные технологии для достижения эффективного, гармоничного взаимодействия и в конечном счете сформировать культуру общения и коммуникативную компетентность.

Владение коммуникативной культурой является важным составляющим репутации специалиста: умение ясно и убедительно излагать свои мысли, умение слушать собеседника и отвечать на вопросы, умение общаться с разными людьми, выступать по телевидению и радио. Человек, владеющий разнообразными технологическими приемами влияния на партнера в деловом взаимодействии, гибко меняющий стратегию и тактику поведения при необходимости, сумеет сформировать привлекательный имидж и добиться успеха в своем деле.

**Коммуникативная компетентность**определяется как развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми (межличностный опыт), который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. В наиболее общем виде коммуникативную компетентность специалиста можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

«Коммуникативная компетентность оценивается целым рядом когнитивных факторов: знаниями об окружающем мире, социальных ценностях, способностью адекватного восприятия информации. Коммуникативная компетентность актуализируется с учетом конкретных социальных условий коммуникации. Она является составляющим компонентом социального статуса».

Современный этап развития общества характеризуется расширением и углублением взаимосвязей и взаимозависимостей в межличностном общении и совместной деятельности. Усложняются человеческие связи, отношения, взаимодействия (социальные, экономические, политические), повышаются требования к уровню культуры общения, особенно в государственном и муниципальном управлении. Возрастает потребность в овладении искусством осуществления коммуникации, коммуникативными умениями и навыками, риторическими средствами и приемами, обеспечивающими успех в общении и в непосредственной профессиональной деятельности. Причем эта потребность вызвана не только необходимостью повысить мастерство профессионального общения, но и внутренней мотивацией к самосовершенствованию, саморазвитию: желание быть значимым, осознавать и чувствовать себя победителем, стремление к успеху и публичному признанию. Профессионализм управленца зависит не только от его способности к управленческой деятельности, но и от его способности к выстраиванию гармоничных отношений в трудовом коллективе и в социуме.

Коммуникация это достаточно сложное и многогранное явление, необходимое условие жизнедеятельности человека и основа существования общества. В научной литературе существует множество понятий коммуникации, выделим лишь некоторые из них: • коммуникация – механизм, посредством которого обеспечивается существование и развитие человеческих отношений, включающий в себя все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени (Ч. Кули); • коммуникация есть информационная связь субъекта c тем или иным объектом – человеком, животным, машиной (М. Каган); • коммуникация – это, прежде всего, способ деятельности, который облегчает взаимное приспособление поведения людей....

Коммуникация – это такой обмен, который обеспечивает кооперативную взаимопомощь, делая возможной координацию действий большой сложности (Т. Шибутани); • коммуникация – специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержaния (П.О. Зверинцев, А.П. Панфилова). Многие исследователи считают, что под коммуникацией следует понимать не только само сообщение или его передачу, а в первую очередь взаимное понимание. Этика дискурса Хабермаса рассматривает коммуникацию как аргументированное вопрошание, обращенное к действию и практическому смыслу, проявляющемуся в принципах взаимодоверия и взаимопонимания. Специалисты в области социологии коммуникации трактуют коммуникацию как способ взаимодействия людей, групп, народов, государств, c помощью которого осуществляется взаимопередача информации, чувств, смыслов, ценностей.

Исследователями выделяются основные значения коммуникации:

• универсальное – коммуникация рассматривается как способ связи любых объектов материального и духовного мира;

• техническоe – коммуникация как путь сообщения, связь одного места c другим, средство передачи информации и других материальных и идеальных объектов из одного места в другое;

• социальноe – используется для обозначения и характеристики – многообразных связей и отношений; возникающих в человеческом обществе.

 В данном случае речь идет o социальной коммуникации – коммуникационных процессах в обществе. Различные уровни коммуникативных связей имеют свои особенности реализации в зависимости от процессов, форм и видов коммуникации. Поскольку коммуникации охватывают все сферы человеческой жизнедеятельности, то они представляют большой спектр видов и подвидов, находящихся в сложном взаимодействии и оказывающих влияние друг на друга. Сегодня не существует универсальной единой системы классификации, тем не менее, в современной коммуникологии исследователями выделяются следующие основные виды: деловая, социальная, политическая, межэтническая, межличностная, массовая, межкультурная.

Таким образом, теория коммуникации – это комплексная теория, интегрирующая знания о коммуникационных процессах в природе и обществе со своей структурой, объектом, предметом, категориальным аппаратом, методологическими основами, общими и специфическими закономерностями. Любая коммуникация осуществляется в той или иной предметной сфере. Существует несколько подходов в определении предмета коммуникации: первый подход выделяет в качестве предметной сферы коммуникации совокупность коммуникативных объектов и процессов, т.е. предполагает включение в рассматриваемый предмет коммуникативного исследования множество теорий коммуникации; второй – предполагает применение общей теории коммуникации, изучающей коммуникацию как цельный, нерасчлененный объект.

В качестве субъектов коммуникации могут выступать индивиды, общности, социальные и культурные группы, культурноцивилизованные образования. Несмотря на многозначность понятий, большинство исследователей трактуют коммуникацию как общение, обмен идеями, передачу информации от человека к человеку.

Мы будем рассматривать коммуникацию на двух уровнях:

1) коммуникация как система;

2) коммуникация как процесс. Необходимость рассмотрения коммуникации как системы вызвана тем, что в последнее десятилетие вошло в оборот множество определений коммуникации, не вписывающихся в традиционное рассмотрение коммуникации в виде процесса. Так, в теории и практике бизнеса мы легко стали употреблять понятие «Интегрированные маркетинговые коммуникации» (ИМК), подразумевая при этом некую систему, включающую подсистемы паблик рилейшнз, рекламы, прямого маркетинга, продвижения продаж и др. Или же емкое понятие «межкультурная коммуникация» никак не предполагает объяснение фрагментов взаимодействия между представителями различных культур.

Наиболее понятным как теоретикам, так и практикам является рассмотрение коммуникации как процесса: способа деятельности, процесса взаимодействия людей, в процессе которого происходит обмен информацией (сведениями). Фактически в роли субъекта деловых коммуникаций могут выступать и акторы, представляющие собой не индивидов, и не их социальные формирования. Таким субъектом могут стать ценности и традиции, сформированные в историческом развитии.

Нельзя отрицать, что сформировавшиеся религиозные, национально-этнические, различные социокультурные ценности оказывают большое, порой и ключевое влияние на поведение соответствующих совокупностей людей. А если они оказывают воздействие, значит, они выполняют роль субъекта коммуникации. ХХI век – это время развития и освоения инновационных технологий. Современные инновационные коммуникативные технологии являются средством развития и формирования новых общественных отношений, новой технологической культуры. Процесс общения является в одно и то же время процессом взаимодействия и информационным процессом, отношением людей друг к другу, процессом взаимного влияния и процессом взаимопонимания. Или иначе, любые информационные процессы сегодня пересекаются с коммуникационными, и наоборот, любые коммуникационные процессы выполняют роль передачи информации, превращаются в информационно-коммуникационные. Здесь отметим также, что понятия «коммуникационный» и «коммуникативный», «информационный» и «информативный» не являются синонимами.

«Коммуникационный», «информационный» – понятия, имеющие отношения к системе, модели коммуникации или информации. «Коммуникативный», «информативный» – относящийся к свойствам того или иного субъекта. Понятие «общение» представляет собой разновидность коммуникации, в которой стороны представляют собой индивиды. Нельзя же говорить о том, что общаются между собой обезьяны или роботы. Такое взаимодействие не несет в себе «человеческой», психологической составляющей.

Поэтому целесообразном является применение понятия «общение» исключительно к людям. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. М.С.Каган рассматривает общение как процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общность или повышающей степень этой общности. В процессе и в результате общения происходит отнюдь не обмен идеями или вещами, а превращение состояния каждого партнера в их общее достояние.

Е.В.Селезнева рассматривает общение как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, а также как процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общность. Общение можно рассматривать также как деятельность в системе субъект-субъектных отношений, направленную на изменение в сознании или поведении участников общения и повышающую степень их общности при сохранении неповторимой индивидуальности каждого. В данной трактовке показывается не только многофункциональность общения, но и раскрываются основные функции общения, основу которых составляют коммуникативные технологии общения.

Эффективная коммуникация предполагает владение современными как коммуникативными, так и информационными технологиями. Технология общения понимается специалистами в области профессионального общения как процесс, с упорядоченной совокупностью этапов, операций и способов деятельности. «Социальная технология – это деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и изменяется объект деятельности», «…это предварительно определенный ряд операций, направленных на достижение некоторой цели и задач».

Технология делового общения – это совокупность знаний, навыков и умений по подготовке и проведению различных видов современного делового общения. Технологический процесс общения включает определенные этапы деятельности, средства и приемы воздействия, с конкретной целевой установкой – оказать необходимое воздействие на ум, волю, чувства, действия, поступки, настроение, поведение партнера по общению.

Технология общения является наиболее эффективным средством социальной коммуникации, способствует достижению адекватного взаимопонимания, приобщения партнеров к ценностям друг друга, а также совместной выработке новых ценностей, моделей общения. Помимо понятия технология существует такое понятие как техника. Техника определяется как «владение приемами», «мастерство». В толковом словаре В. Даля указано, что «техника» – это … искусство, знание, умение, приемы работать и приложение их к делу», «сноровка». В словаре современного русского литературного языка дается следующее определение: «техника» – совокупность приемов, навыков, применяемых в каком-либо деле, мастерстве». Словарь русского языка определяет технику как «совокупность профессиональных приемов, используемых в каком-либо деле, мастерстве». Можно сделать вывод о том, что техника – это коммуникативные умения и навыки, которые способствуют эффективному взаимодействию. Владение мастерством общения, знание и применение техник эффективного взаимодействия, а именно, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, умение передавать и принимать информацию, оказывать убеждающее воздействие является составляющим компонентом профессиональной деятельности специалиста государственного, муниципального управления, любого менеджера.