

Наименование статьи: Виды коммуникации: понятно, конкретно, эффективно.

Категория: Общество.

Автор: Лобанова Анна.

Краткое содержание.

Статья о том, как создать эффективное коммуникационное взаимодействие и достигать желаемых результатов.

Содержание статьи.

Коммуникация – это процесс взаимодействия между людьми с целью передачи информации и достижения нужного результата. Данный процесс является основой жизнедеятельности каждого человека, поэтому важно иметь представление о его назначении, знать виды и формы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия.

В статье мы подготовили понятные и конкретные ответы на ключевые вопросы, чтобы разобраться в данной теме:

1. Что такое коммуникация?
2. Какие виды коммуникации существуют?
3. Что относится к формам коммуникации?
4. Какие типы коммуникации выделяют?

Что такое коммуникация?

В сети можно встретить множество статей, посвященных данной теме и предоставляющих общую информацию о коммуникативном взаимодействии, классификациях, формах и примерах коммуникации. Но этого не всегда достаточно для практического использования.

Многие даже считают, что коммуникация и общение являются синонимичными понятиями. Но это совсем не так. Давайте разберемся в понятиях.

Общение – это взаимодействие между участниками, в основе которого они обмениваются эмоционально значимыми сообщениями.

Коммуникация отличается от общения тем, что является одним из ключевых инструментов достижения поставленной цели. И для того, чтобы овладеть данным инструментом хотя бы на среднем уровне, важно детально разобраться в особенностях его функционирования использования. И начать необходимо с определения.

Коммуникация - это понятие, обозначающее процесс обмена сообщениями между сторонами для достижения определенных целей.

Данное определение позволяет нам выделить основные составляющие:

- участники или стороны коммуникации;
- способы взаимодействия, обеспечивающие процесс передачи информации (разговоры, жесты, жестикуляция, письменная речь и др.);
- цели, необходимые для достижения (узнать, сообщить, выяснить и др).



Все эти составляющие имеют значение в процессе коммуникационного взаимодействия, а особенности их использования и проявления определяют основные виды коммуникации.

Какие виды коммуникации существуют?

Коммуникация бывает двух видов: интуитивная и профессиональная.

Профессиональная коммуникация – это вид коммуникации, при котором активная сторона осознанно инициирует коммуникационное взаимодействие с использованием системной структуры взаимосвязанных инструментов, методов и форм для достижения поставленной цели.

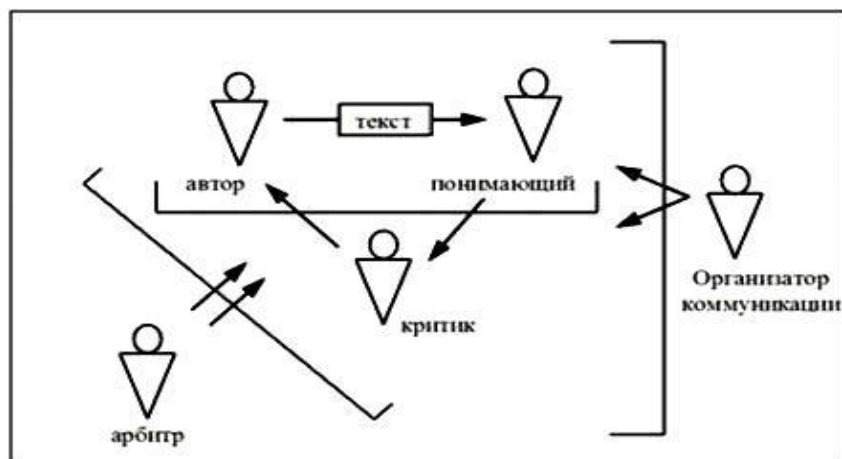
Интуитивная коммуникация – это вид коммуникации, протекающий по принципу обычного разговорного общения, в котором стороны не используют для достижения цели системно-аналитический подход. Как правило, этот основной вид коммуникации используется для решения простых задач или для общения.



Интуитивным видом коммуникации в общении владеет на разных уровнях каждый и, по сути, на более высоком уровне она является вводной основой в профессиональное коммуникационное взаимодействие.

Профессиональная коммуникация включает основной набор правил, инструментов и методов, структурно формирующих определенную систему эффективного взаимодействия.

Отечественные ученые разбирают профессиональную разновидность коммуникации уже на достаточно глубоком уровне. Один из вариантов системного отражения коммуникации существует и подробно разбирается в трудах профессора Анисимова Олега Сергеевича. Главным в его системе является введение понятия мыслекоммуникация, создание схемы и детальное описание процесса функционирования.



Как работает система Анисимова? На рисунке видно, что он выделяет пять основных участников: автор, понимающий, критик, арбитр, организатор. Какова же роль каждого из них в процессе коммуникационного взаимодействия?

- автор излагает мысль;
- понимающий принимает мысль и пытается в ней разобраться;
- критик анализирует замечания и преобразует их в доступные и понятные;
- арбитр осуществляет работу с замечаниями и противоречиями между основными сторонами;
- организатор обеспечивает соблюдение порядка.

В результате следования данной системе коммуникация обязательно приведет к положительному результату.

Что относится к формам коммуникации?

К основным формам коммуникации относятся вербальная и невербальная.

Вербальная коммуникация – это процесс общения с помощью речевых инструментов. Примерами коммуникации являются устная и письменная речь.

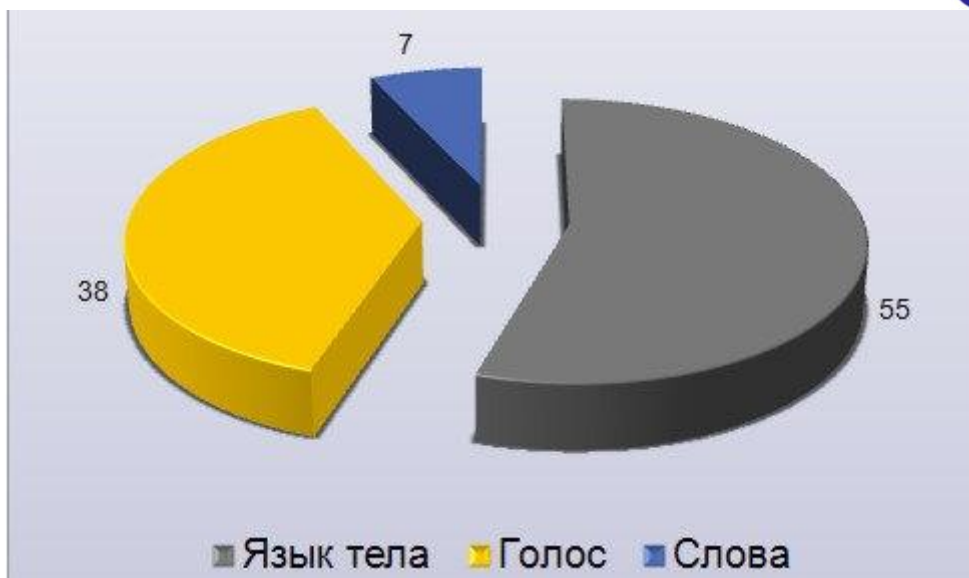
Устная коммуникация предполагает передачу информации с помощью разговоров, выступлений, презентаций и семинаров. Словесное взаимодействие демонстрирует свою эффективность в привлечении внимания и получении обратной связи. То есть речевая коммуникация предоставляет нам больше шансов заинтересовать собеседника, увидеть его реакции и получить мнение или оценку в отличие от письменной.

Письменная коммуникация осуществляется с помощью текстов. Примерами ее являются электронные сообщения и статьи. Сложность письменной коммуникации заключается в индивидуальной интерпретации, то есть каждый получатель отправленное вами сообщение может воспринять по-разному в зависимости от жизненного опыта, знаний, настроения и даже фазы луны. Поэтому она требует наличия грамотности, умений структурировать и излагать данные так, чтобы не возникало разночтений и двусмысленности. Но в тоже время письменная коммуникация предоставляет возможность ее сохранения в неизменном виде.

Невербальная коммуникация – это процесс взаимодействия людей без использования инструментов устной и письменной речи. Примерами проявления невербальной коммуникации являются жесты, поза, мимика, взгляды и другие несловесные проявления нашего тела.

Невербальная коммуникация зачастую несет более сильную смысловую нагрузку, поскольку включает в большей степени неосознанные эмоциональные проявления и реакции, считывание которых позволяет понять истинный смысл послания.

Узнать, какой может быть невербальная коммуникация и как с помощью нее лучше понимать собеседника, вы сможете в полезной статье [Невербальная коммуникация: используйте язык тела эффективно.](#)



Невербальная и вербальная коммуникация являются взаимосвязанными формами взаимодействия между людьми и в редких случаях бывают обособленными. По сути, практически любое словесное взаимодействие всегда сопровождается определенными жестами, мимикой и интонацией голоса. Поэтому так важно уметь эффективно использовать их в процессе коммуникации.

Какие типы коммуникации выделяют?

Какая может быть коммуникация по типу? Типовая классификация коммуникаций содержит несколько оснований.

1. По участникам бывают внутриличностные, межличностные, групповые и массовые разновидности коммуникации.

Внутриличностная коммуникация – это тип коммуникации, основным участником которой является сам человек. Примером данной коммуникации может быть внутренний диалог с собой, саморефлексия и самоанализ. В результате данного типа коммуникации человек осознает свои мысли и чувства, размышляет, анализирует, выбирает решения.

Межличностная коммуникация – это тип коммуникации, основными участниками которой является двое и более людей. В первую очередь, межличностная коммуникация предполагает обмен информацией. К основному примеру межличностной коммуникации относится диалог. Данный тип коммуникации позволяет нам устанавливать новые отношения и сотрудничества, решать вопросы и проблемы.

Групповая коммуникация – это тип коммуникации, основными участниками которой является группа людей. Группы в данном случае бывают формальными (рабочими) или неформальными (дружеские, семейные).

Массовая коммуникация – это тип коммуникации, основными участниками которой является оратор или отправитель и большая аудитория слушателей или получателей сообщения. К данному типу коммуникации относится передача информации через телевидение, радио, интернет. Массовая коммуникация играет важную роль в оперативном распространении информации, новостей и рекламы.

2. Коммуникация может содержать различные цели, поэтому принято выделять классификацию по целевому признаку.

Какая может быть коммуникация по целевому признаку?

Информационная коммуникация: данный тип коммуникации выбирается, когда необходимо передать информацию, обменяться знаниями, поделиться новостями. Примерами информационной коммуникации бывают лекции, доклады, новостные передачи.

Познавательная коммуникация: основа данного типа коммуникации заключается в получении и обмене знаниями. Такой тип коммуникации характерен для познавательной и научной сферы. К основным примерам познавательной коммуникации относятся образовательные дискуссии, научные семинары, конференции и практикумы.

Убеждающая коммуникация: данный тип коммуникации выбирается, когда необходимо повлиять на мнение и изменить позицию собеседника. Убеждающая коммуникация может применяться в абсолютно разных сферах:

политика, бизнес, маркетинг и даже личные отношения. Ведь основная цель ее заключается в убеждении аудитории и достижении нужного результата.

Эмоциональная коммуникация: для данного типа коммуникации характерно чувственное выражение и передача эмоций. К примерам эмоциональной коммуникации относятся разговоры с родными и близкими людьми.

Социальная коммуникация: данный тип коммуникации выбирается для установки и укрепления контактов и связей. Примерами социальной коммуникации являются новые знакомства, общение с друзьями и знакомыми.

Важно понимать, какая может быть коммуникация по целевому признаку, поскольку каждый тип имеет свои особенности и успешное его использование влияет на общий результат коммуникационного взаимодействия.

3. Типовая классификация коммуникации возможна и по направленности речевого потока.

Монолог – тип коммуникационного взаимодействия, для которого характерно наличие одного оратора, не предполагающий проявление продолжительного речевого отклика от слушателей. Как правило, такой тип коммуникации обращен к большой аудитории слушателей или к самому себе.

Диалог – тип коммуникации, предполагающий словесное взаимодействие двух субъектов. В данном случае, коммуникация наполнена постоянной сменой ролей и наличием ответных фраз.

Полилог – тип коммуникации, включающий группу участников. В таком типе коммуникационного взаимодействия роль оратора является переходящей, каждый из участников принимает активное участие в процессе коммуникации.

4. По способу установления контакта коммуникация бывает прямой и дистанционной.

Прямая коммуникация позволяет осуществлять непосредственное воздействие на участников, передавая информацию и считывая ответные реакции.

Дистанционная коммуникация осуществляет процесс передачи информации через промежуточные объекты (платформы, социальные сети, телевидение), что оказывает непосредственное влияние в процесс и результат коммуникационного взаимодействия.

5. По активности участников выделяют активные и пассивные типы коммуникаций.

Активная коммуникация характеризуется высокой инициативностью и наличием оперативных откликов и ответных реакций всех участников.

Пассивная коммуникация предполагает низкий уровень заинтересованности, слабый уровень активности у любого из участников коммуникативного взаимодействия.

6. По уровню организованности бывают стихийные и организованные типы коммуникаций.

Стихийная коммуникация не предполагает тщательной подготовки, возникает случайно во время незапланированных встреч.

Организованная коммуникация характерна для деловых встреч и совещаний. Данный тип включает дополнительную подготовку, подбор аргументов и доказательной базы.

7. В зависимости от среды распространения выделяют внутреннюю и внешнюю коммуникацию.

Внутренняя коммуникация осуществляется внутри определенной среды, которая может быть профессиональной, семейной, дружественной. В свою очередь, она может подразделяться на горизонтальную и вертикальную. Горизонтальная коммуникация предполагает взаимодействие участников, имеющих схожий статус (например, коллеги в отделах одного уровня). Вертикальная коммуникация осуществляется между участниками разного статусного уровня (например, подчиненный и руководитель).

Внешняя коммуникация характеризует взаимодействие участников из разных групп. Примерами данного типа являются коммуникации между органами власти и общественными организациями или менеджерами и клиентами.

Исходя из вышеперечисленных типов коммуникации, следует вывод, что коммуникативные процессы многообразны. Знание и понимание видов, форм и типов коммуникации позволит эффективно взаимодействовать и достигать желаемых результатов.