

Лекція 2.  
Зміст та структура  
комунікаційного процесу

# ПЛАН

- Сутність та моделі комунікаційного процесу.
- Основні елементи комунікаційного процесу, етапи та їх характеристика.
- Інформації в комунікаційному процесі
- Бар'єри комунікативного процесу



- Комунікаційний процес - це процес обміну інформацією між двома або більше людьми.
- Його мета - забезпечити передачу і розуміння інформації, що є предметом обміну.
- Якщо взаємне розуміння не досягається, то комунікація не відбулася.

# Чотири базові елемента комунікаційного процесу



1. **Відправник** - особа, що генерує ідею або збирає інформацію і передає її.
2. **Повідомлення** - безпосередньо інформація.
3. **Канал** - засіб передачі інформації (усна передача, наради, телефонні переговори, письмова передача, службові записки, звіти, електронна пошта, комп'ютерні мережі).
4. **Одержувач** (адресат) - особа, якій призначена інформація і яка інтерпретує її.



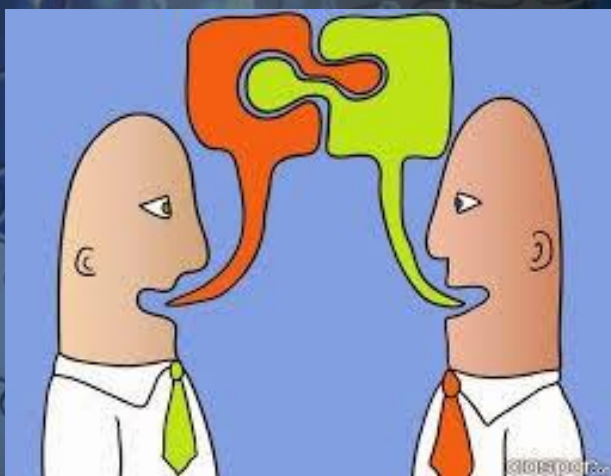
# Етапи комунікаційного процесу



1. Зародження ідеї або відбір інформації.
2. Вибір каналу передачі інформації.
3. Передача повідомлення.
4. Інтерпретація повідомлення.



# Формулювання ідеї



- З цього завжди починається обмін інформацією.
- Відправник вирішує, яку саме ідею він хоче повідомити своєму адресатові.
- Це дуже важливо в тому випадку, коли необхідно вирішити задачу швидко й домогтися розуміння всіх співробітників в технології вирішення завдання.

# Вибір каналу зв'язку і передача повідомлення



- Відправник вибирає відповідний канал зв'язку з тим, щоб закодоване повідомлення було доставлено одержувачу.
- У деяких випадках відправник змушений вибирати кілька каналів зв'язку з тим, щоб бути впевненим у доставку повідомлення одержувачу.



# Інтерпретації повідомлень



- На цьому етапі відправник і одержувач міняються місцями: одержувач стає відправником, формуючи свою відповідь, в якому міститься його інтерпретація отриманого повідомлення.

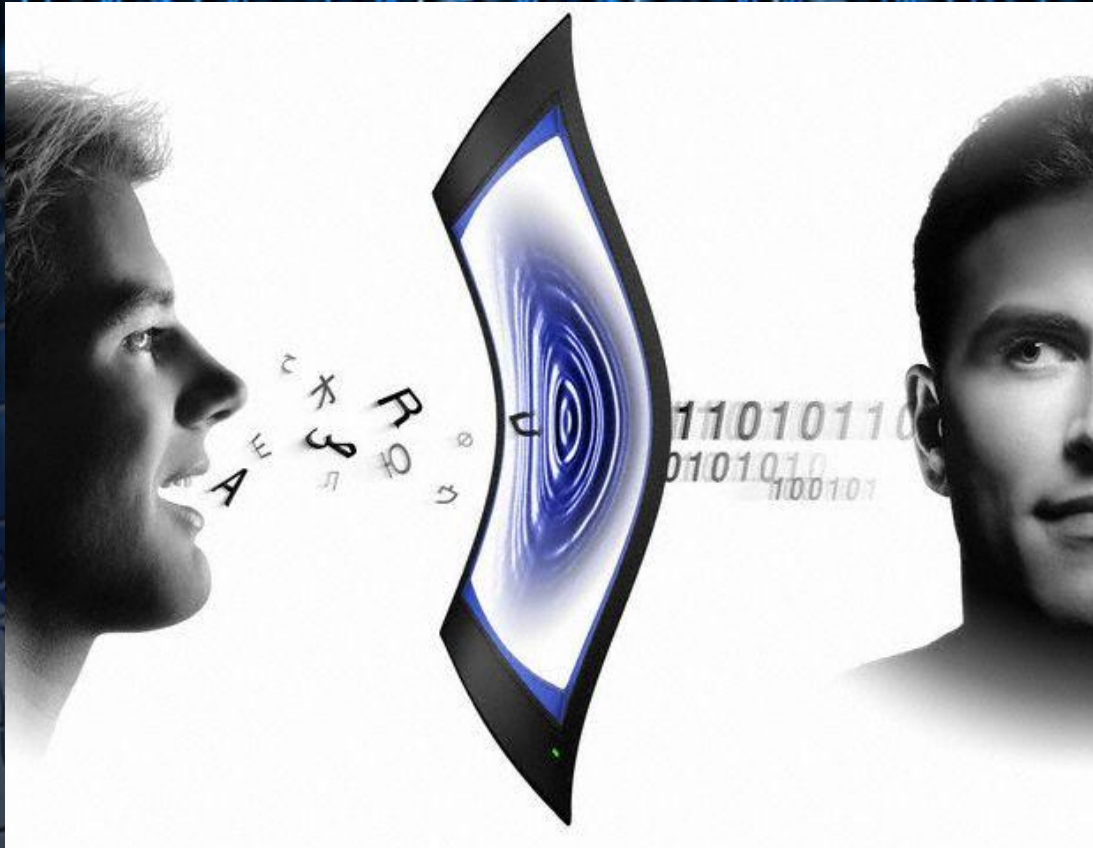
# Передача підтвердження



- Сформульована відповідь передається одержувачу по обраному каналу зв'язку і тим самим замикається процес комунікацій.



# Моделі комунікації



1. Авторитарна модель
2. Двостороння асиметрична модель
3. Двостороння симетрична модель
4. Модель Аристотеля
5. Модель Лассуелла

# Авторитарна модель

Заснована на  
максимальному  
обмеженні свободи  
інформації та  
жорсткому  
адміністративно -  
управлінському  
контролі за діяльністю  
ЗМІ.

Описана У. Шраммом і  
Д. Маккуейлом.



# Двостороння асиметрична модель



В неї включається зворотний зв'язок, зберігаючи при цьому владу комунікатора, що і створює певну асиметрію.

Запропонована Дж. Груінгом і Т. Хантом

# Двостороння симетрична модель



Симетрія досягається збалансованістю відносин між одержувачем і відправником повідомлень. Виникла в 60-70-і рр. ХХ ст., Описана Дж. Груінгом і Т. Хантом.

# Модель Аристотеля



Три компоненти процесу комунікації:

**«Оратор - Мова – Аудиторія».**

У сучасному варіанті вона виглядає так:

**«Комунікатор - Повідомлення – Комунікант».**

Модель універсальна - вона відображає комунікативний акт як в усній, так і в письмовій формах.

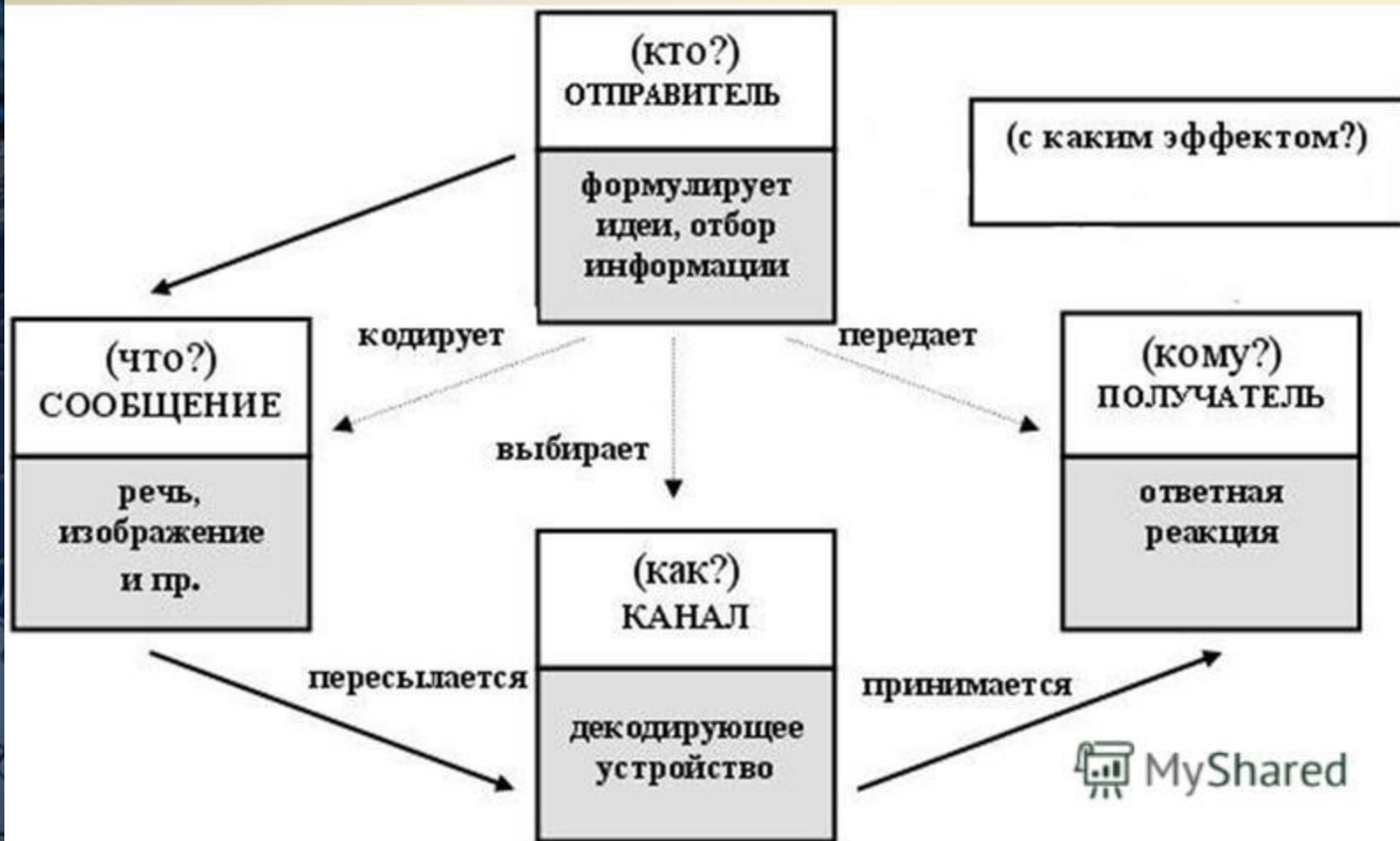
# Модель Лассуелла

Відповідно з цією структурою Г.Лассуелл визначає наступні розділи дослідження комунікації:

- **аналіз управління**: розглядаються фактори, які відкривають і направляють сам акт комунікації;
- **аналіз змісту** переданих повідомлень;
- **аналіз засобів і каналів**, з використанням яких передаються повідомлення; виявлення засобів, адекватних характеру переданих повідомлень і найбільш прийнятних для одержувача;
- **аналіз аудиторії** (масової, спеціалізованої);
- **аналіз результатів** ("ефекту") комунікаційного впливу.



# Модель Лассуэлла (1948)





**Комунікативний бар'єр** — це один з різновидів психологічного бар'єру, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій.



# Бар'єри в управлінському спілкуванні

1. **Фонетичний та стилістичний бар'єри**, пов'язані з якістю дикції, темпом, швидкістю та гучністю мовлення.
2. **Інтелектуальний бар'єр**, пов'язаний з логіко-граматичним оформленням мовлення та особливостями мислення.
3. **Семантичний бар'єр**, який відображає індивідуальність життєвого досвіду людини й актуалізує завдання «пошуку спільної мови».



4. **Емоційний бар'єр** пов'язаний з різним емоційним станом партнерів.
5. **Мотиваційний бар'єр**, пов'язаний з різними настановами та мотивацією.
6. **Бар'єр, пов'язаний з соціальними ролями** «керівник», «підлеглий» та ієрархією їх взаємин.
7. **Бар'єр управлінської поведінки керівника** (наприклад, авторитарної).



# Бар'єри у процесі переговорів в організації



1. **Бар'єр «холодного запуску»** на початку переговорів.
2. **Відсутність програми.** У партнерів немає чіткого плану дій в рамках максимальних та мінімальних вимог.
3. **«Головне, щоб це мене задовольняло»** — партнер дотримується тільки власних інтересів.
4. **Неправильна комунікативна поведінка одного з партнерів** негативно позначається на атмосфері переговорів.
5. **Невміння слухати.** Монолог.
6. Бар'єр **«пустити все на самотік».**

# Основні чинники виникнення комунікативних бар'єрів в організаціях

1. **Уникнення** - відхилення, запобігання контактам з партнером, при якому жодне спілкування неможливе.
2. **Авторитет** - розділивши всіх людей на авторитетних і неавторитетних, людина довіряє тільки першим та відмовляє в довірі другим.
3. **Нерозуміння** - часто якась потенційно загрозна для людини інформація може надходити з авторитетного джерела, а тому захистом буде нерозуміння самого повідомлення.



# Питання до семінарського заняття

## 1. Теоретичне питання:

Подолання комунікативних бар'єрів. Ефективність комунікацій в менеджменті.

2. Значення невербальних комунікацій (вміти презентувати основні – з відео).

## 2. Творче завдання:

Знайти та навести приклад майстра слова (з історії), що змогли зробити неможливе завдяки засобам комунікації.

