

Лекція 6.
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.



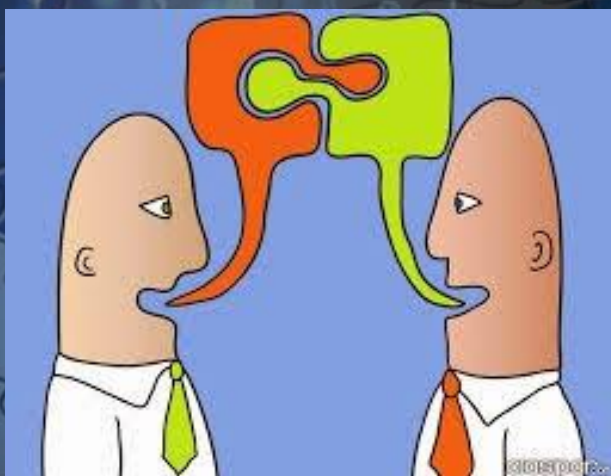
Етапи комунікаційного процесу



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.

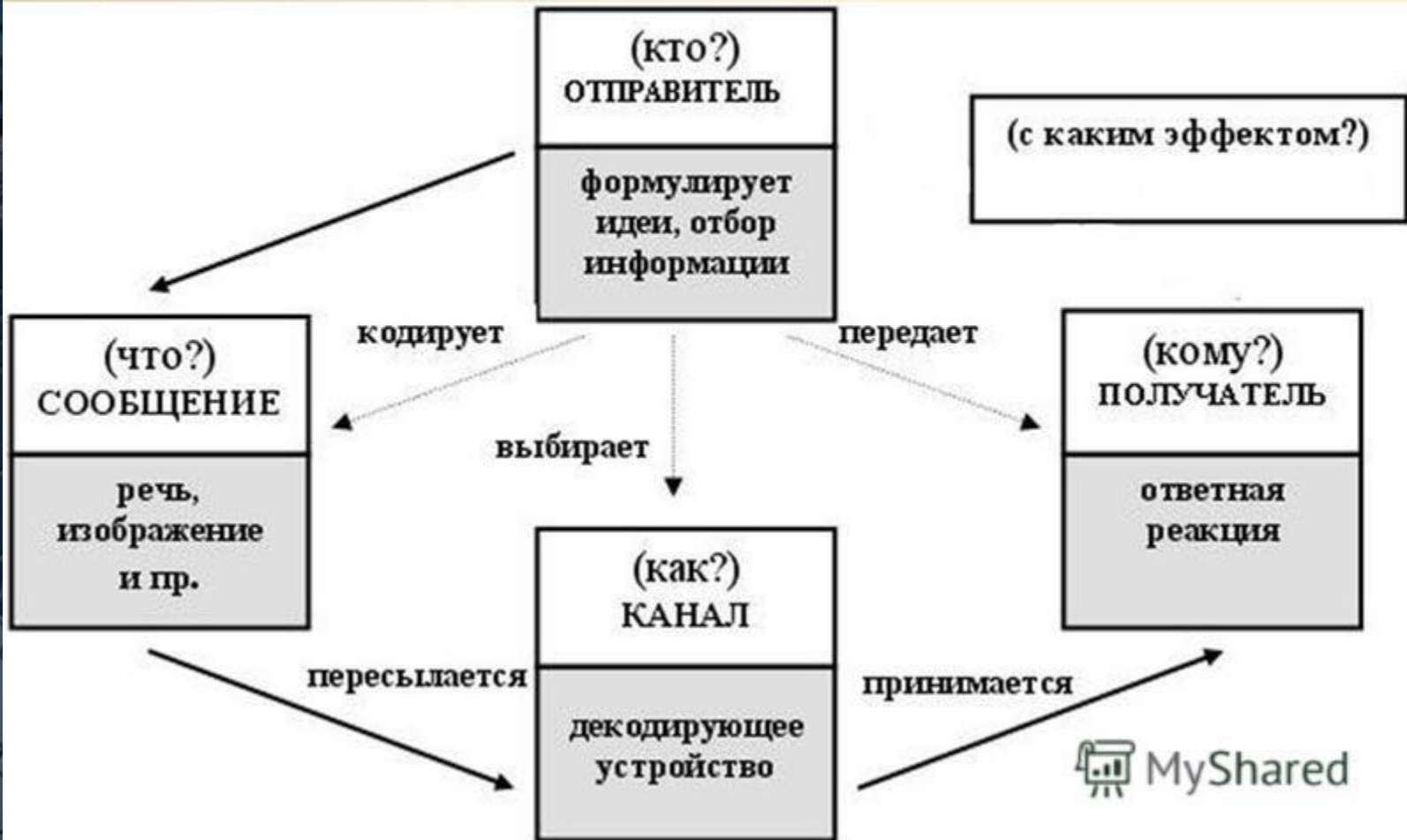
Модель Лассуелла

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.

