



# ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОГО ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ

1. Поняття та значення комунікативного процесу.
2. Структура та етапи комунікативного процесу.
3. Етапи в розвитку комунікативних процесів.





# КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС

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, з чого випливає, що обидві сторони грають у ній активну роль.



Комунікативний процес – це взаємодія між різними суб’єктами комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією. Він включає динамічну зміну етапів формування, передавання, приймання, розшифрування і використання інформації в обох напрямках при взаємодії комунікантів. Поняття “комунікативний процес” в більшій мірі використовується для позначення функції взаємодії в процесі комунікації.

# ЕЛЕМЕНТИ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ



## ВІДПРАВНИК

особа, яка генерує ідею або збирає,  
опрацьовує інформацію та передає її

## ПОВІДОМЛЕННЯ

інформація, закодована певним чином  
за допомогою символів

## КАНАЛ

засіб передачі інформації



## ОДЕРЖУВАЧ

адресат, особа, якій призначена інформація  
і яка певним чином інтерпретує її



# ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ

- ✦ Зародження ідеї
- ✦ Кодування і вибір каналу
- ✦ Передача
- ✦ Декодування



## ЗАРОДЖЕННЯ ІДЕЇ

Обмін інформацією починається з формулювання ідеї або відбору інформації. Відправник вирішує, яку значиму ідею або повідомлення варто зробити предметом обміну. Багато спроб обміну інформацією обриваються на цьому першому етапі, оскільки відправник не витрачає достатнього часу на обмірковування ідеї. На цьому етапі необхідно усвідомити, які ідеї призначені для передачі до того, як ви відправляєте повідомлення, а також оцінити адекватність і доречність ваших ідей з урахуванням конкретної ситуації і мети комунікацій.



## КОДУВАННЯ І ВИБІР КАНАЛУ



Щоб ідея була зрозуміла, відправник повинен за допомогою спеціальних символів закодувати інформацію з тим, щоб надати їй певну форму. **Таке кодування перетворює ідею в повідомлення.**

Відправник має також вибрати канал, сумісний з типом символів, використаних для кодування. До деяких загальновідомих каналів відносяться передача мови і письмових матеріалів, а також електронні засоби зв'язку, включаючи комп'ютерні мережі, електронну пошту, відеострічки і відеоконференції.

## КОДУВАННЯ І ВИБІР КАНАЛУ



Якщо канал непридатний для фізичного втілення символів, передача неможлива.

Якщо канал не дуже відповідає ідеї, що зародилася на першому етапі, обмін інформацією буде менш ефективний.

Вибір засобів повідомлення не повинен обмежуватися єдиним каналом.

## ПЕРЕДАЧА



На третьому етапі відправник використовує канал для доставки повідомлення (закодованої ідеї або сукупності ідей) одержувачу. Мова йде про фізичну передачу повідомлення, що багато людей помилково і приймають за сам процес комунікацій. У той же час передача є лише одним з етапів, через які необхідно пройти, щоб донести ідею до іншої особи.





## ДЕКОДУВАННЯ

Після передачі повідомлення відправником одержувач декодує його. **Декодування – це переклад символів відправника в думці одержувача.** Якщо символи, обрані відправником, мають точно таке ж значення для одержувача, останній буде знати, що саме мав на увазі відправник, коли формувалася його ідея. Якщо реакції на ідею не потрібні, то процес обміну інформації на цьому має завершитися.

Проте з ряду причин, одержувач може додати трохи інший сенс повідомленню, ніж в голові відправника. Обмін інформацією слід вважати ефективним, якщо одержувач продемонстрував розуміння ідеї, провівши дії, яких чекав від нього відправник.





## ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Зворотній зв'язок – це реакція на те, що було почуте, прочитане або побачене.

Інформація (у вербальному або невербальному оформленні) відсилається назад відправникові, засвідчуючи про міру розуміння, довіри до повідомлення, засвоєння і згоди з повідомленням. При наявності зворотного зв'язку відправник і одержувач міняються комунікативними ролями. Початковий одержувач стає відправником і проходить через всі етапи процесу обміну інформацією для передачі свого відгуку початковому відправнику, який тепер відіграє роль одержувача.



Ефективний обмін інформацією повинен бути двосторонньо спрямованим. Зворотній зв'язок може сприяти значному підвищенню ефективності обміну управлінською інформацією.

## ШУМ

Шумом називають те, що спотворює сенс повідомлення.

Певні шуми присутні завжди, тому на кожному етапі процесу обміну інформацією відбувається деяке спотворення сенсу. Зазвичай ми долаємо шум і передаємо наше повідомлення. Однак високий рівень шуму точно призведе до помітної втрати сенсу і може цілком блокувати спробу встановлення інформаційного обміну.

Зворотний зв'язок помітно підвищує шанси на ефективний обмін інформацією, дозволяючи обом сторонам придушувати шум.





# ЕТАПИ В РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ



**Доіндустріальний етап** комунікації характеризується такою організацією процесу спілкування, який може бути виражений у формулі: спілкування “обличчям до обличчя”. Такий процес спілкування був властивий усій спільноті і мав вигляд переважно міжособистісної, інтерперсональної комунікації, що відбувалася у формі діалогу або монологу.

**Друкований етап** пов’язується з першою індустріальною революцією, з виникненням масового спілкування, що зробило життя плюралістичним.

**Телевізійний етап** з’явився завдяки другій індустріальній революції, коли моделі поведінки отримувалися до того, як люди навчилися читати.



На наше переконання, зміну етапів розвитку комунікації слід вбачати не стільки в індустріальних революціях, скільки у різного роду суспільних змінах.

Зміна й виникнення різних видів комунікації є внутрішньою потребою людини й суспільства в цілому. Ця потреба, безперечно, формується під впливом зовнішніх факторів суспільного розвитку.

Першим зовнішнім фактором, який змінив характер спілкування, було виникнення письма. **Дописемне, або усне, спілкування** було єдино можливим видом комунікації на ранніх етапах розвитку людства. На дописемному етапі переважала міжособистісна й групова комунікація. Комунікативний процес мав характер безпосереднього діалогічного міжособистісного спілкування або спілкування з малою групою чи групового спілкування.

**Писемний етап комунікації** ускладнив комунікативний процес, зробив його опосередкованим, дискретним у просторі й часі, стимулював виникнення такого виду спілкування, як публічне; у той самий час закладалися основи масової комунікації, яка на друкарському етапі набула розвитку.

**Аудіовізуальний етап комунікації** посилив процеси масового комунікування. З переходом на етап електронно-медійний масова комунікація зазнала процесу глобалізації, що стає причиною виникнення віртуальної комунікації такого спілкування, коли процеси передачі й отримання інформації переплітаються в часі й просторі, а адресант у той самий час виконує роль адресата.



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

