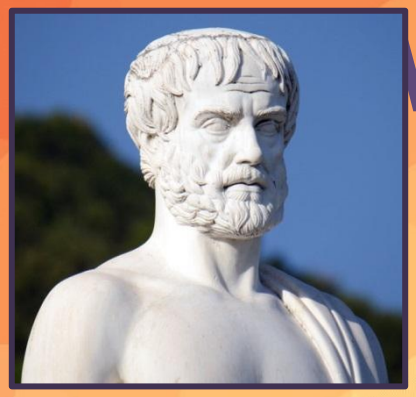
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Ярославский градостроительный колледж

«Основные элементы

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникационный процесс - это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.). Этот процесс может приобретать различные формы в зависимости от числа участников, целей участвующих сторон, используемых каналов, средств, стратегий и пр. Отсюда и большое количество моделей коммуникации, представленных в научной и учебной литературе.



МОДЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ АРИСТОТЕЛЯ

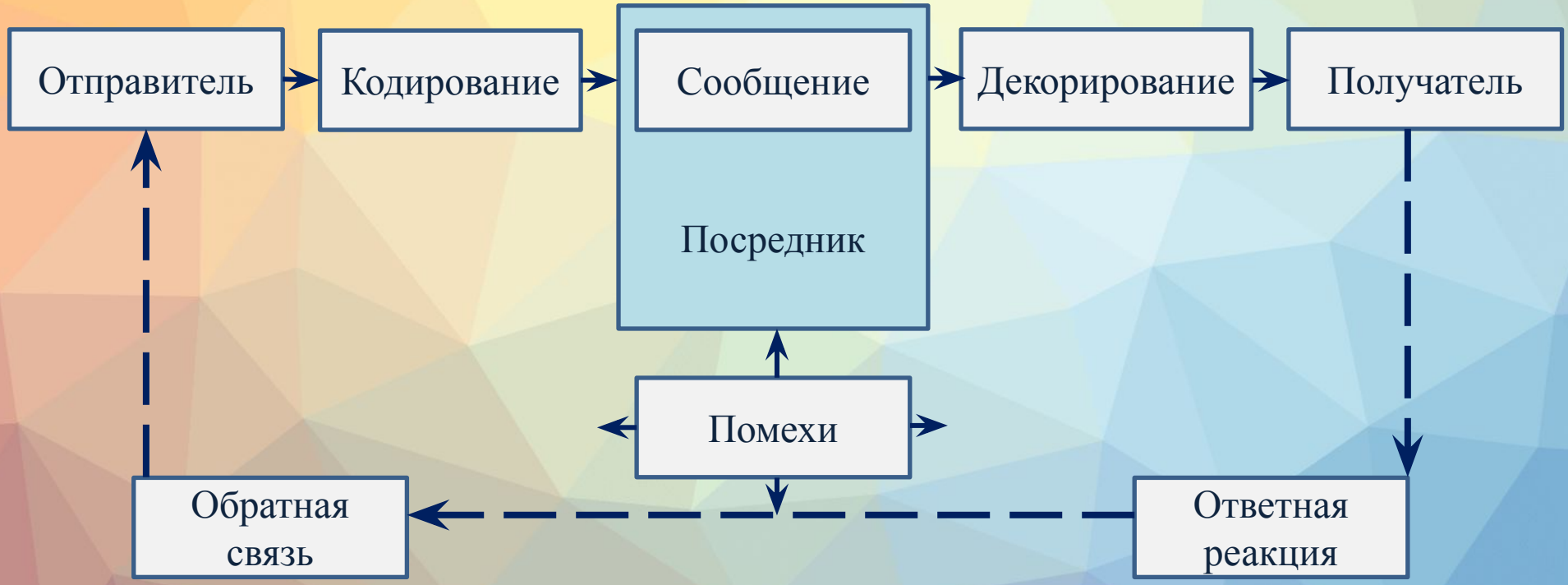
Модель Аристотеля

В «Риторике» древнегреческий философ писал: «Речь слагается из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается;

В условиях устной по преимуществу античной культуры на первый план естественным образом выдвигается ораторское искусство. Однако следует отметить, что во времена Аристотеля речь ораторов стала предназначаться не только для произнесения, но и для чтения. Об этом Аристотель специально упоминает в «Риторике, отмечая самодостаточность письменной речи. Таким образом, данная модель универсальна — она отражает коммуникативный акт как в устной, так и в письменной формах. В этом акте выделяются три основных элемента коммуникации:

ОРАТОР - РЕЧЬ - СЛУШАТЕЛЬ

В самом общем виде *коммуникационный процесс* можно описать следующим образом: отправитель (источник), цель которого заключается в том, чтобы оказать то или иное воздействие на получателя, передает определенное сообщение. Сообщение может быть закодировано с помощью вербальных (невербальных) знаков, символов, содержащих те или иные смыслы. Получателю для понимания смысла передаваемого сообщения необходимо его раскодировать (декодировать). Коммуникация предполагает и обратную связь, благодаря которой отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано. В этом процессе может быть выделено несколько элементов.



ЭЛЕМЕНТЫ КОММУНИКАЦИИ

Первый элемент – это отправитель. Без него – никуда, ибо это инициатор процесса коммуникации; лицо, которое отбирает информацию и передает её кому-либо с какой-либо целью.

Второй элемент – это непосредственно сообщение. Оно представляет собой суть передаваемой информации, выраженной устно или закодированной посредством системы символов.

Третий элемент коммуникации – это средство (канал) передачи информации.

Четвертый элемент – это получатель. Понятно, что это человек или группа лиц, которым предназначена информация и которые её воспринимают

Отправитель

Отправитель пытается заранее определить, какого рода впечатление должно сложиться у получателя от переданного сообщения, т.е. как информация будет воспринята и интерпретирована получателем. При этом нет гарантии, что получатель поймет отправителя именно так, как хотел бы последний.

Чувство доверия получателя к отправителю сообщения имеет огромное значение для эффективного убеждения в маркетинговых коммуникациях. Именно поэтому в рекламе различных предлагаемых товаров или услуг часто прибегают к мнению "эксперта и специалиста" в соответствующих областях.

Важными факторами, влияющими на процесс коммуникации, силу воздействия информационного акта на аудиторию и его интерпретацию, выступают общая ситуация (благоприятная, неблагоприятная или нейтральная), тема сообщения, время сообщения, а также способ представления (кодирования) сообщения.

Сообщение

Сообщение - это уже осмысленная и соответствующим образом закодированная информация. Сообщение может быть передано при личной беседе, в ходе выступления перед аудиторией, с помощью прессы, радио, телевидения, электронной почты и пр. Содержание сообщений составляют какие-либо сведения, факты, аргументы, доводы, идеи, мнения, размышления, эмоции и т.д.

Обычно сообщения — это высказывания или тексты. Но в невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (дорожный знак, рисунок, схема или фотография), физический предмет (цветок в окне — сообщение о провале явочной квартиры, архитектурное сооружение как сообщение о его предназначении, подарок как знак признательности, «черная метка» как знак приговора).

Канал передачи

Понятие «канал» появилось в коммуникативистике благодаря исследованиям проводимым в рамках математической теории связи (коммуникации), а также исследованиям технических средств связи. Они оперировали сугубо технической трактовкой этого понятия — как проводного канала телефонной или телеграфной связи либо как беспроводного канала радиосвязи.

«Термином *«канал»* целесообразно обозначать маршрут, используемый для передачи сообщения.

«Коммуникационный канал — это реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту»

Каналы можно разделить на:

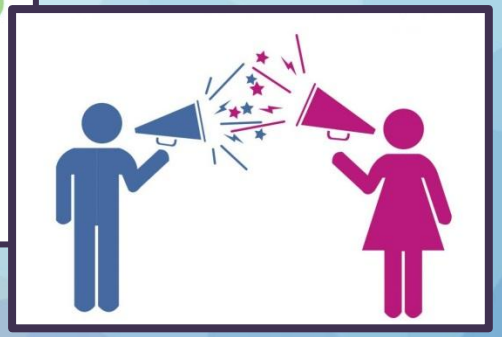
- *естественные* — каналы, возникающие в сфере полисенсорного взаимодействия человека с другими людьми и с внешним миром при участии разных органов чувств (зрения, слуха, хеморецепции, кожно-тактильной рецепции и пр.), а именно: аудиальные, визуальные, хемо- и иные каналы;
- *искусственные (технические)* - линии телефонной, телеграфной, радиосвязи, транспортные артерии и пр.

Получатель

Получатель– *тот (или те), кому адресовано сообщение*. Именно для него, собственно, и осуществляется коммуникация. Получателем может быть одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-нибудь его часть. Когда в роли получателя выступает более чем одно лицо, его (получателя) называют аудиторией коммуникации.

Характеристики получателя являются одним из важнейших факторов, влияющих на результативность (эффект) коммуникации.

Не менее важным условием является способность получателя воспринимать и декодировать посланное ему сообщение, т.е. распознавать и интерпретировать его смысл. Эта способность определяется компетентностью получателя, его жизненным опытом; групповой принадлежностью, ценностными ориентациями, общей культурой, социокультурными рамками, в которых осуществляется коммуникативный процесс. Реакция получателя выступает основным индикатором результативности коммуникации.



Кодирование и декодирование в процессе коммуникации имеют большое значение, поскольку именно от этого зависит, поймет ли получатель предназначенное для него сообщение. Самый явный пример – сообщение на иностранном языке. Для человека, не знающего его, это сообщение не имеет смысла, для владеющего языком – сообщение несет смысл. Поэтому правильно выбранный способ кодирования информации помогает повысить эффективность коммуникации и просто состояться этому процессу. ***Ответная реакция и обратная связь – это не одно и то же.*** Ответная реакция возникает в случае неравнодушия получателя информации к смыслу сообщения. Без ответной реакции не может быть обратной связи, но ответная реакция вполне может существовать без обратной связи.

Без помех и шумов не обходится ни один процесс коммуникации. Помехи могут возникать по разным причинам: от большого количества участников процесса коммуникации (ступени передачи информации) до чисто технических сложностей (шумы в радиоэфире).

Спасибо за внимание!