

- ▣ **Коммуникационный процесс** - это обмен информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений. Чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует иметь представление о стадиях процесса, в котором участвуют двое или большее число людей.

## ▣ УЧАСТНИКИ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА

- ▣ отправитель, лицо, собирающее информацию и передающее ее;
- ▣ сообщение, сама информация, представленная в той или иной форме;
- ▣ канал, или средства передачи информации;
- ▣ получатель, или лицо, которому предназначена информация и который интерпретирует ее.

- При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задача — составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею. Это трудно, ибо каждый этап является одновременно точкой, в которой смысл может быть искажен или полностью утрачен.

- ▣ Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать два или более средств коммуникации в сочетании. Это может усилить эффект восприятия и исправить недостатки какого-то одного канала.
- ▣ Важным фактором, влияющим на коммуникационный процесс, является организационный аспект, а именно конфигурация коммуникационных сетей.
- ▣ Сети - это соединение определенным образом участвующих в коммуникационных процессах индивидов или элементов с помощью информационных потоков.
- ▣ Централизованные информационные потоки (тип "колесо", радиальная). Характеризуется тем, что один из членов группы всегда находится на пересечении всех направлений общения.
- ▣ Понимание этих типов коммуникационных сетей важно при определении властных полномочий и социальных позиций в группе.
- ▣ Выбор на практике той или иной сети коммуникаций определяется целями и задачами, стоящими перед группой. Если необходимо совершенствование системы коммуникаций, то целесообразно начать с анализа коммуникационных сетей.

# ЭТАПЫ

- ▣ *Зарождение идеи* (обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации, отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена).
- ▣ *Кодирование и выбор канала* (прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты (язык тела), такое кодирование превращает идею в сообщение).
- ▣ *Передача* (отправитель использует канал для доставки сообщения (закодированной идеи или совокупности идей) получателю, речь идет о физической передаче сообщения).
- ▣ *Декодирование.*
- ▣ *Обратная связь* (при наличии обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными ролями, изначальный получатель становится отправителем и проходит через все этапы процесса обмена информацией для передачи своего отклика начальному отправителю, который теперь играет роль получателя). Обратная связь может способствовать значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией.

- ▣ *Шум* (шумом называют то, что искажает смысл, источники шума, которые могут создавать преграды на пути обмена информацией, варьируют от языка (в вербальном или невербальном оформлении) до различий в восприятии).
- ▣ *Семантический барьер* (семантика изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами).
- ▣ *Невербальные преграды* (обмен взглядами, выражение лица, например, улыбки и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения — все это примеры невербальной коммуникации).
- ▣ *Плохая обратная связь* (обратная связь важна, поскольку дает возможность установить, действительно ли ваше сообщение, принятое получателем, истолковано в том смысле, который вы изначально ему придали).
- ▣ *Неумение слушать* (эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая сообщения, необходимо уметь слушать).