

Лекция на тему: Общение как обмен информацией.

План лекции:

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Коммуникативные барьеры.

1 вопрос: Коммуникация – процесс передачи (обмена) информации, эмоций и др. продуктов психической деятельности от человека к человеку. **Примеры:** общение между двумя людьми, общение студентов в аудитории в ожидании преподавателя, выступление оратора на митинге, трансляция программы новостей на территории РФ.

Понятие коммуникации включает в себя:

1. Средства связи любых объектов материального или духовного мира;
2. Общение, передачу информации от человека к человеку;
3. Общение и обмен информацией в обществе.

Значения:

- **Универсальное**, при котором коммуникация рассматривается как способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- **Техническое**, соответствующее представлению о коммуникации как о пути сообщения, связи одного места с другим, средствах передачи информации;
- **Социальное**, используемое для обозначения и характеристики многообразных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.
 - **Социальная коммуникация** – специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку при помощи языка и других знаковых систем.
- **По субъектам:** политическая, корпоративная, некоммерческая, государственно-административная, международная.
- **По масштабам объектов:** массовая, групповая, межличностная.
- **По характеру объектов:** внутренняя, внешняя, деловая.
- **По вектору движения:** горизонтальная, вертикальная.
- **По используемому коду:** вербальная, невербальная.
- **По характеру сообщения:** деструктивная, конструктивная, нейтральная.

Каналы коммуникации и распространения информации:

- личный канал распространения информации;
- визуальный канал распространения информации;
- распространение информации через предмет;
- СМИ: пресса, радио, телевидение, Интернет.

Коммуникационный процесс

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.

Коммуникация представляет собой сложный процесс, основными компонентами которого являются:

Субъекты коммуникационного процесса - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент);

Средства коммуникации - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.), а также каналы, по которым передается сообщение от коммуникатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.);

Предмет коммуникации (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.);

Эффект коммуникации - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

Основные элементы коммуникационного процесса

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 декодировать (декодировать). Коммуникация предполагает и обратную связь, благодаря которой отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано.

б. Отправитель сообщения, кодирование и декодирование, сообщение, канал, получатель, обратная связь.

1. Источник (отправитель) сообщения. В качестве источника могут выступать отдельные индивиды, группы людей, общественные институты (государственные учреждения, политические партии, общественные организации, фирмы и т.п.). Источник является инициатором коммуникативного процесса, который начинается только тогда, когда у отправителя возникает потребность в создании и передаче какого-либо сообщения. Следует иметь в виду, что создатель сообщения не всегда выступает в роли коммуникатора, непосредственно это сообщение передающего (данное положение касается массовой коммуникации).

2. Кодирование и декодирование.

Цели кодирования - доведение замысла (идеи) отправителя до получателя; обеспечение такой интерпретации сообщения получателем, которая адекватна замыслу отправителя. Получатель должен воспринять смысл сообщения именно таким, какой был вложен его отправителем. Для этого используются системы кодов - символов и знаков, одинаково интерпретируемых обеими сторонами. В теории коммуникации **под кодированием** понимают соответствующую переработку исходной идеи сообщения с целью ее доведения до адресата. **Декодирование** - это обратный процесс перевода закодированного сообщения на язык, понятный получателю.

3. Сообщение - это осмысленная и соответствующим образом (с помощью языка или других знаковых систем) закодированная информация. Сообщение может быть передано при личной беседе, в ходе выступления перед аудиторией, с помощью прессы, радио, телевидения, электронной почты и пр. Сообщения - это высказывания или тексты. В невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (дорожный знак, рисунок, схема или фотография), физический предмет (например, подарок как знак признательности).

4. Канал - средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю. При такой интерпретации коммуникационные каналы делятся на: а) средства массовой коммуникации — пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.; б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем. "Коммуникационный канал — это реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту". Каналы, интерпретируемые таким образом, 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 каналы; *искусственные (технические)* — линии телефонной, телеграфной, радиосвязи, транспортные артерии и пр.

5. Получатель - тот (или те), кому адресовано сообщение, для него 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 коммуникации. 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. О результативности коммуникации мы можем судить по степени ее влияния на получателя, на его установки (т.е. относительно устойчивые представления), привычки, стереотипы и т.д.

6. Обратная связь. Под обратной связью понимают ответную реакцию получателя на сообщение источника, при которой, коммуникация становится двусторонним процессом, позволяя обеим. Благодаря обратной связи источник информации узнает, достигнут ли желаемый результат коммуникации (положительная обратная связь) или нет или сообщение вызвало не ту реакцию, на которую рассчитывал источник (отрицательная обратная связь). Обратная связь необходима в ситуации межличностной коммуникации. *В массовой коммуникации также обнаруживается естественное наличие обратной связи, какой бы длинной она ни была. Это объясняется тем, что коммуникатор не изолирован от внешней среды, и еще раз подтверждает потенциальную возможность использования обратной связи в целях прогнозирования эффектов и управления массово - коммуникационными процессами.*

2 вопрос. Вербальная коммуникация - процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса, о которой речь шла выше.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык.

К основным функциям языка в процессе коммуникации относятся:

- **Коммуникативная** (функция обмена информацией);
- **Конструктивная** (формулирование мыслей);
- **Апеллятивная** (воздействие на адресата);
- **Эмотивная** (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);
- **Фатическая** (обмен ритуальными (этикетными) формулами);
- **Метаязыковая** (функция толкования).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов.

В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на **внешнюю и внутреннюю**.

Внутренняя речь понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией.

Внешняя речь включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса коммуникации.

Диалог - вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями.

Виды диалога:

- информативный (процесс передачи информации);
- манипулятивный (скрытое управление собеседником).

Речевыми средствами манипуляции являются: эмоциональное воздействие, использование общественных норм и представлений, лингвистическая подмена информации; полемический; фактический (поддержание контакта).

3 вопрос: Коммуникативные барьеры.

В процессе коммуникации могут возникнуть коммуникативные барьеры:

- 1. Логический барьер** – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания.
- 2. Стилистический барьер** – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения. Сообщение должно быть построено: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам, ответам, выводам, резюмированию.
- 3. Семантический (смысловой) барьер** – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур.
- 4. Фонетический барьер** – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко.

Задание для отчета:

1. Выполните тест: (да, нет)

1. Технология общения включает установку контакта.
2. Конфликт это перцептивная сторона общения.
3. Структура общения включает три стороны общения
4. Процесс развития контактов между людьми называется этикетом
5. Общественные отношения складываются между государствами
6. Межличностные отношения вплетены в общественные отношения
7. Межличностные отношения не могут быть между любовниками
8. Индифферентные чувства – это негативное отношение к партнеру по общению
9. Одна из функций общения – это аффективно-коммуникативная
10. Межличностные отношения никогда не строятся по вертикали.

2. Сделать конспект