

# Лекция 1. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации

## План

1. Этапы коммуникационного процесса
2. Информация в коммуникационном процессе
3. Факторы и микробарьеры , препятствующие успешной коммуникации
5. Организационная коммуникация
6. Десять заповедей успешной коммуникаций

- Литература:
- Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация . –М., 2020
- 2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация : Учеб. Пособие . М. :Альфа-М; ИНФРА – М . ,2014
- 3. Сикевич З.В. Социология и психология национальных отношений . Спб ., 2019.
- 4. Рот Ю. , Коптельцева Г. Встречи на грани культур . Калуга, 2016.

<https://ppt-online.org/414697>

<https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/34793/1/978-5-7996-1517-8.pdf>

<https://www.tspu.edu.ru/images/faculties/fmf/files/UMK/lek.pdf>

<https://myslide.ru/presentation/skachat-kommunikacii>

<https://works.doklad.ru/view/hhi9Q8qYObQ/all.html>

<https://zaochnik.com/spravochnik/menedzhment/kommunikatsionnyj-protsess-ponjatie-osnovnye-eleme/>

<https://moodle.kstu.ru/mod/book/view.php?id=42920&chapterid=10106>

коммуникационный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми.

*Его цель* – обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Если взаимное понимание не достигается, то коммуникация не состоялась, из чего следует, что обе стороны играют в ней активную роль.

Коммуникационный процесс – это взаимодействие совокупности элементов. Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

- **отправитель** – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- **сообщение** – непосредственно информация;
- **канал** – средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
- **получатель (адресат)** – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

# Коммуникационный процесс можно разложить на составляющие его взаимные этапы:

- зарождение идеи
- кодирование и выбор канала
- передача
- декодирование

- На каждом из этапов процесса коммуникации смысл может быть искажен или даже полностью устранен . Причины искажения могут быть самыми разными и варьировать от языка до различий в восприятии.
- Факторы , которые снижают успешную коммуникацию , называются коммуникативными барьерами . Различают макробарьеры и микробарьеры.



# Информации в коммуникационном процессе

Информация – предмет труда в процессе управления; являющаяся средством коммуникации между людьми. Она используется для коммуникационного управления, подразделяясь следующим образом:

- базовая, формируемая независимо от данной управленческой задачи;
- текущая, регулярная или разовая, специально собираемая для данной управленческой задачи.

Текущая информация, в свою очередь, подразделяется на документированную, фиксируемую в документах (счетах, учетных, бухгалтерских и других документах) и не документированную (телефонные разговоры, совещания, межличностные контакты, сплетни и т. д.)

По аспектам коммуникационного управления информация может быть:

- экономической;
- организационной;
- социальной;
- технической.

Развитие информационных потребностей организаций существенно видоизменило требования к информационному обеспечению коммуникационных процессов.

Макробарьеры препятствуют успешной коммуникации в целом.

К ним относятся :

- -перегрузка информационных каналов и искажения информации
- потребность во все более сложной информации
- интернационализация деловых контактов и возрастание роли иностранных языков .



# Микробарьеры препятствуют успешной коммуникации в конкретных узких сферах. Это :

- -отношение источника информации к получателю.
- -отношение адресата к источнику информации
- - восприятие адресата к источнику информации
- - восприятие получателя смысла многозначных слов
- -отсутствие обратной связи

- **Коммуникационная сеть** - соединение определенным образом участников процесса с помощью информационных потоков.
- Если в коммуникации участвуют более двух человек , то способов коммуникации между ними может быть достаточно много. Выбор подходящего для организации способа связи участников коммуникационного процесса **учитывает следующие обстоятельства:**
  - -время
  - -надежность
  - -отношение целей организации к

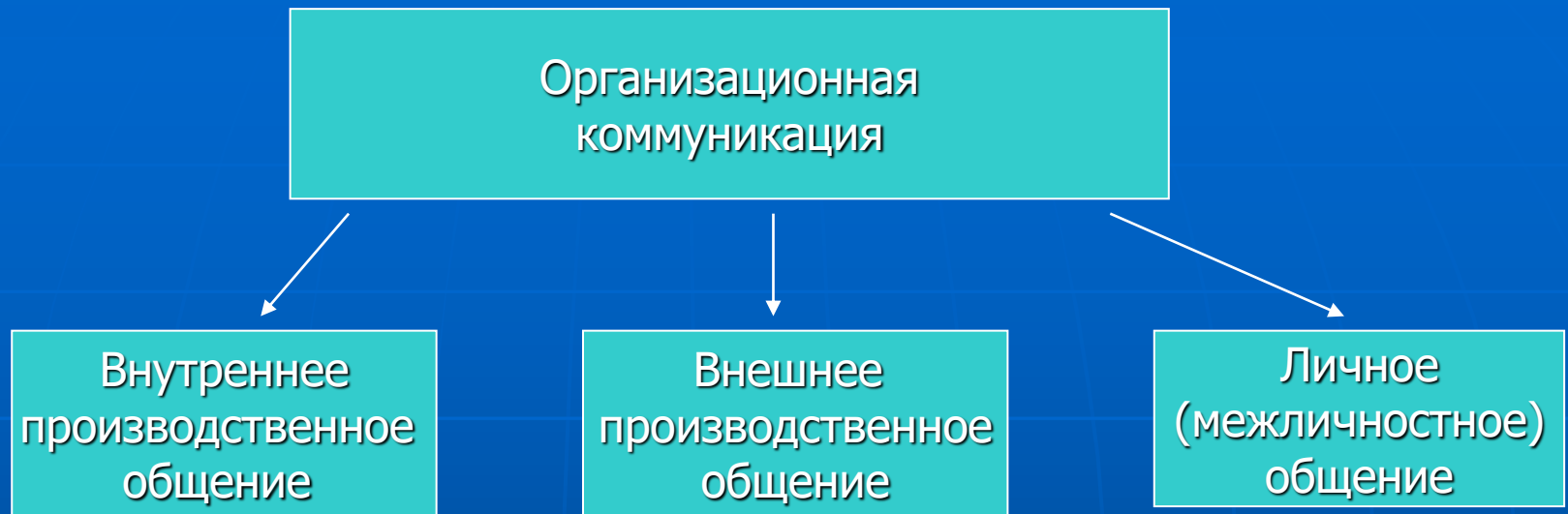
- **Для успешной работы при решении своих проблем необходимо:**

- чтобы информация от руководителя к непосредственному исполнителю и обратно не должна "застрывать" на промежуточных уровнях управления;
- вся информация должна доходить по назначению, а любая ошибка в работе обнаруживается быстро, тогда не придется переделывать работу всей группы;
- люди должны быть удовлетворены существующими коммуникациями.

## **Одиннадцать наиболее уязвимых элементов общения,**

**на которые следует обращать особое внимание:**

- Слушание;
- Побуждение слушающих к труду, развитие мотивации;
- Отдача приказов и распоряжений;
- Делегирование ответственности;
- Групповое решение проблем;
- Разрешение межличностных конфликтов;
- Личные беседы;
- Использование неформальной коммуникации;
- Официальные презентации;
- Ведение заседаний;
- Переговоры и договоренности об условиях.



К внутреннему производственному общению относятся все его виды, обусловленные работой компании, например приказы и инструкции, а также устный обмен сообщениями между работниками по производственным вопросам.

Внешнее производственное общение объединяет все виды общения компании с внешним миром: деловые связи с поставщиками, сферами обслуживания, заказчиками и др.

**Личное общение** предопределяет такой обмен информацией, без которого не может существовать ни одно человеческое общество, а следовательно, и ни одна организация.

**Объем личного общения** зависит от психологического климата компании. Полный запрет личного общения между сотрудниками может привести к эмоциональной неудовлетворенности. С другой стороны, чрезмерное общение на личные темы может препятствовать работе, поэтому руководству компании очень важно выработать правильное отношение к допустимой степени личного общения в организации.



# 10 заповедей успешной коммуникации:

- 1. Перед коммуникацией четко определите идеи, вкладываемые в послание .
- 2. проанализируете истинную цель каждой коммуникации
- 3. проанализируете все физическое и человеческое окружение при любой коммуникации
- 4. проконсультируйтесь с другими при планировании коммуникаций
- 5. обратите пристальное внимание на интонацию и основное содержание сообщения

# 10 заповедей успешной коммуникации:

- 6. Воспользуйтесь возможностями, когда они представляются, включить в сообщение нечто полезное и ценное для его получения или адресата.
- 7. постоянно держите в поле зрения то, как срабатывает коммуникация
- 8. Устанавливайте коммуникацию не только на сегодня, но и на завтра
- 9. Добивайтесь, чтобы дела установки не противоречили словам.
- 10. учитесь умению слушать другого.