**ТЕМА 1. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ**

**План**

1. Комунікативний процес. Кодування і декодування в комунікаційних процесах. Специфіка та форми зворотного зв’язку в комунікації.

2. Cтруктурні моделі комунікації.

• Модель комунікації Аристотеля

• Модель комунікації Г. Ласуела

• Модель комунікації Шеннона - Уівера

• Модель комунікації М. де Флера

• Циркулярна модель комунікації У. Шрамма - Ч. Осгута

• Модель двоступеневої комунікації.

3. Семіотичні моделі комунікації.

• Модель мовної комунікації Р. Якобсона.

• Модель комунікації Ю. Лотмана.

• Модель комунікації Умберто Еко.

Теоретичні відомості

Якість роботи усіх підрозділів організації, окремих виконавців, груп працівників значною мірою залежить від добре налагодженого комунікаційного процесу.

Комунікаційний процес — процес обміну інформацією, з метою розв'язання конкретної проблеми. Невід'ємними елементами комунікаційного процесу є:

- відправник (джерело), (особа, група осіб (підрозділ),організація, яка генерує ідеї, збирає та передає інформацію);

- повідомлення (інформаційна ідея, закодована з допомогою символів);

- канал (засіб передавання інформації);

- отримувач (споживач) (особа, група осіб (підрозділ), організація, для яких призначена інформація);

- зворотній зв’язок.

Комунікаційний процес охоплює такі етапи:

- формування або вибір ідеї (зародження ідеї);

- кодування (перетворення ідеї на повідомлення з допомогою слів, жестів, інтонації);

- вибір каналу (вибір способу передавання з допомогою телефонного, електронного зв'язку, відеострічок тощо);

- передавання ідеї (повідомлення);

- декодування (трансформація символів відправника в думки отримувача);

- оцінювання та уточнення повідомлення;

- здійснення зворотного зв'язку (відправник і отримувач міняються комунікаційними ролями).

У комунікаційних процесах постійно виникають шуми, які деформують зміст повідомлення, спричиняють відхилення, помилки тощо. Тому обов'язково слід враховувати можливі неточності під час передавання інформації, пам'ятаючи водночас, що часто комунікаційний процес триває лише кілька секунд.

Під час здійснення різних видів комунікацій особливої ваги набуває культура спілкування — дотримування правил поведінки та етикету, передбачених міжнародним протоколом. Відправник (посадова особа, організація) формує або відбирає ідею. Відправник передає повідомлення каналом. Отримувач оцінює і уточнює ступінь розуміння повідомлення (ідеї). Отримувач декодує повідомлення (ідею), перетворюючи символи відправника в думки отримувача. Відправник перетворює ідею на повідомлення шляхом кодування. Відправник вибирає канал і способи передачі повідомлення.

Результатом проведення ділових переговорів, як правило, є укладання угод, контрактів, договорів. Договір (угода, контракт) — це офіційний документ, що передбачає взаємні зобов'язання сторін щодо інформування, постачання або придбання товару, виконання певних робіт чи надання послуг. За українським законодавством контракт обов'язково повинен укладатись в письмовій формі, підписуватись директором і головним бухгалтером.

Спочатку необхідно поставити мету, сформулювати власну позицію і визначити загальний підхід, тобто обрати стратегію ведення ділових переговорів. Стратегія повинна відповідати певним критеріям, а саме: спрямовуватись на результат, забезпечення ефективності діяльності організації, поліпшення стосунків з партнерами, досягнення взаємовигідних домовленостей та мети.

На практиці, як правило, застосовують чотири стратегії ведення ділових переговорів.

1. Жорсткі переговори. Кожна із сторін відстоює власну позицію, не виявляє ініціативи щодо досягнення компромісу. Чим більше уваги приділяється позиціям сторін, тим меншого значення набуває мета та предмет переговорів. Жорсткий підхід часто залишає в учасників переговорів відчуття невдоволеності, виснаження, навіть відчуження, що спричиняє різноманітні ухилення, які затримують прийняття рішення. Кожна сторона, висуваючи та відстоюючи свою позицію, намагається маскувати власні наміри і часто йде на незначні поступки, з метою продовження переговорів. Усе це посилює ризик, відтягує час досягнення домовленості або створює ситуацію недосягнення згоди. Буває, що жорсткі переговори перетворюються на змагання, в яких перемагає сторона, що наділена більшою владою, застосовує автократичні стилі, жорсткіше дотримується своєї позиції. У результаті одна сторона вважає себе ображеною твердою позицією іншої сторони, тим, що її законні інтереси не враховано. Суперечки призводять до напруженості у стосунках, а інколи і до розриву, протистояння, погроз.

2.Перспективні переговори. Цю стратегію застосовують, коли особливих надій на успіх у переговорах немає, однак їх результати можуть створити умови для майбутній стосунків.

3.Лояльні переговори. Сторони з більшості питань І йдуть на поступки одна одній, враховуючи майбутню вигоду від практичного використання результатів переговорів.

4.Принципові переговори. Стратегія розроблена в Гарвардському університеті (США) і описана Р. Фішером та У. Юрі. Основою принципових переговорів стала теорія розумного егоїзму», висунута ще французькими просвітителями (XVII—XVIII ст.), яка проповідувала ідею свідомого підпорядкування власних інтересів загальним, щоб у результаті успіху загальної справи якнайповніше реалізувати власні інтереси. Принципові переговори базуються на партнерських взаємовідносинах рівноправних суб'єктів і передбачають високий рівень відкритості. При цьому партнери не торгуються, а шукають точки зіткнення інтересів. Щодо позицій, за якими існують неузгодження, розробляються рішення, що обґрунтовуються справедливими та об'єктивними нормами, незалежними від жодної із сторін.

З метою забезпечення справедливості та об'єктивності до переговорів залучаються посередники, спостерігачі й незалежні експерти. Об'єктивними нормами можуть виступати митні правила, світові ринкові ціни, оцінки незалежних експертів тощо.

Процес проведення принципових переговорів відбувається в три етапи: 1) інформаційне забезпечення, аналіз та оцінюванням сторони намагаються поставити діагноз ситуації — зібрати необхідну інформацію, узагальнити її, зробити певні висновки, розібратись у проблемах, які стоять перед партнерами, виявити їх значущість для кожної зі сторін та для спільних інтересів; одночасно слід чітко окреслити власні інтереси;

2) передбачення: сторони обмірковують ідеї та шляхи подолання проблем, збирають об'єктивну інформацію, яка може вплинути на хід ведення переговорів; визначають, які інтереси є найважливішими, на які поступки можна піти, не зашкодивши собі; проробляють різні варіанти проведення переговорів;

3) дискусія і досягнення домовленостей: сторони безпосередньо спілкуються, намагаючись дійти згоди та з'ясувати, чи є у них відмінності у сприйнятті проблем, труднощі у спілкуванні, почуття незадоволення. Завданням кожної з них є вивчення інтересів опонента.

У сучасній літературі комунікації розглядаються або як дія (односторонній процес передачі сигналів без здійснення зворотного зв'язку), або як взаємодія (двосторонній процес обміну інформацією), або як комунікативний процес, в якому комунікатори почергово і безперервно виступають у ролі джерела й одержувача інформації.

Згідно з представленими в науковій літературі точкам зору різні моделі комунікації виникають виходячи з різних завдань, які стоять перед дослідником. Дослідники структурують їх за різними підставами:

* соціологічні;
* психологічні;
* семіотичні.

Аналіз комунікації активно здійснюється на стику їх сучасних наукових підходів:

* моделі психотерапевтичної комунікації;
* моделі міфологічної комунікації;
* моделі аргументованої комунікації;
* моделі іміджевої комунікації;
* моделі пропагандистської комунікації.

Контрольні запитання

1. У чому полягає сутність комунікацій?

2. Від чого залежить ефективність комунікацій всередині організації?

3. Перерахуйте ознаки класифікації комунікацій.

4. Що таке неформальні комунікації і яку роль вони відіграють в організації?

5. Дайте характеристику інформації як основи комунікацій.

6. За яким умов письмова комунікація має переваги над усною?

7. Які основні елементи комунікаційного процесу?

8. Які основні перешкоди процесу комунікації?

9. Охарактеризуйте основні риси комунікації ділових партнерів.

10.Які прийоми ведення ділових переговорів ви знаєте?

**Завдання**

**1.** Комунікація включає в себе процеси кодування та декодування повідомлення. Вважають, що коди – це знаки (символи), що перекладають ідею на мову, зрозумілу для отримувача. Що може бути використано для кодування конкретного повідомлення?

Поміркуйте над тим, як декодувати такі знаки:

– у стародавньому живопису Єгипту фараон зображався великим, а всі іншімаленькими;

– керівник організації відвідав збори трудового колективу певного підрозділу;

– шестигранна зірка;

– відвідування Президентом України вистави в театрі;

– газета надрукувала фотознімок кандидата в депутати в колі сім’ї;

– лист, надрукований на фірмовому бланку підприємства.

Наведіть приклади.

**2.** Проведіть порівняльний аналіз основних моделей комунікації, визначте їхні переваги, вади та обмеження.

**Тести**

*1.1. Які етапи проходять повідомлення від відправника до одержувача?*

1. зародження ідеї;

2. кодування інформації і вибір каналу;

3. передача інформації і декодування;

4. усі наведені вище етапи.

*1.2. Хто розробив класичну модель комунікації, у якій елементи комунікації включені в модель в порядку відповіді на питання: «ХТО повідомляє? – ЩО повідомляє? – За яким КАНАЛОМ? – КОМУ? – З ЯКИМ ЕФЕКТОМ?»?*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. Г. Лассуелл;

3. У. Шрам;

4. Г. Почепцов.

*1.3. Хто розробив модель комунікації, яка змодельована на основі вивчення ефективності поширення радіохвиль і сигналів в телефонному кабелі? Ця модель включає джерело інформації, передавач, сигнал, канал, приймач, мета повідомлення, джерело перешкод.*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.4. Хто розробив модель комунікації як лінійний ланцюг, до якого входять «оратор – промова – аудиторія» як основні елементи акту комунікації?*

1. К. Шеннон;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.5. Хто вперше структурував основні компоненти будь-якого інформаційного зв'язку, виділивши шість компонентів: джерело, передавач, лінія зв’язку, приймач, адресат, джерело перешкод? Цей науковець найбільшу увагу приділив проблемі перешкод.*

1. К. Шеннон;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.6. Хто розробив модель двоступеневої комунікації, згідно з якою інформація, що поширюється мас-медіа, досягає цільової аудиторії не прямо, а в два етапи (через «лідерів думки» і через формальні канали комунікації)?*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. П. Лазарсфельд і Р. Мертон;

3. Г. Лассуелл і К. Шеннон;

4. П. Лазарсфельд і К. Шеннон.

*1.7. Аналіз моделей дозволяє виділити й охарактеризувати такі елементи комунікативного акту, як …*

1. джерело (комунікатор);

2. кодування (декодування), повідомлення, канал, одержувач повідомлення;

3. бар’єр, зворотній зв’язок;

4. усі названі вище елементи комунікативного акту.

*1.8. У комунікавістиці метод моделювання використовується …*

1. як дослідницький прийом для пояснення комунікативних процесів;

2. як схематизований опис реального комунікативного процесу;

3. як спрощений опис реального комунікативного процесу;

4. у всіх названих вище цілях.

*1.9. По співвідношенню функцій умовно виділяються повідомлення …*

1. спонукальні (переконання, навіювання, наказ, прохання); інформативні (передача реальних або вигаданих відомостей);

2. експресивні (збудження емоційного переживання);

3. встановлення і підтримання контакту;

4. усі наведені вище повідомлення.

*1.10. До характеристик зворотнього зв’язку в процесі соціальної комунікації відносяться …*

1. він є двостороннім процесом, дозволяє обом сторонам коректувати свої цілі;

2. він є двостороннім процесом, дозволяє обом сторонам коректувати поведінку по відношенню один до одного;

3. він відмінний від аналогічних процесів в автоматичних системах, так як відповідна реакція отримувача повідомлення не може бути передбачена з абсолютною точністю;

4. усі наведені вище характеристики.

*1.11. Яка модель комунікації вперше була обґрунтована у 1940 році під час проведення виборчої кампанії у штаті Огайо (США), а більш ґрунтовно розроблена П. Лазарсфельдом і Р. Мертоном?*

1. циркулярна модель комунікації;

2. модель оратор – промова – слухач;

3. модель двоступеневої комунікації;

4. Стендфорська модель комунікації.

*1.12. Яка модель наглядно демонструє, що при обміні повідомленнями джерело й отримувач міняються ролями, в результаті чого комунікація перетворюється в діалог?*

1. модель Аристотеля;

2. модель Шрама-Осгуда;

3. Модель К. Шеннона-У. Уівера;

4. Стендфорська модель комунікації.

*1.13. У якому році у працях Шрама і Осгуда була запронована циркулярна (циклічна) модель комунікації?*

1. у 1914 році;

2. у 1934 році;

3. у 1954 році;

4. у 1974 році.

*1.14. Комунікативна концепція Г. Лассуелла має такі характеристики ... являє собою модель дослідження комунікативного процесу*

1. є розгорнутим планом власне комунікативної дії;

2. вона монологічна;

3. в її конфігурацію не входить зворотній зв'язок;

4. усе зазначене вище.

*1.15. У процесі комунікації перетворення повідомлення в символічну форму відбувається за допомогою …*

1. декодування;

2. кодування;

3. каналу передачі;

4. зворотнього зв’язку.

*1.16. У процесі комунікації розшифровка повідомлення, яка в результаті різних перешкод може бути більш-менш адекватною, відбувається за допомогою …*

1. декодування;

2. кодування;

3. каналу передачі;

4. зворотнього зв’язку.

*1.17. У процесі комунікації шляхом (він може бути міжособистісним і масовим) фізичної передачі повідомлення, засобом, за допомогою якого передається повідомлення, виступає…*

1. декодування;

2. кодування;

3. канал;

4. зворотній зв’язок.

*1.18. У процесі комунікації інформація, ідея (що складається із символів і може бути усною, письмовою або візуальною), заради якої здійснюється комунікація, має назву …*

1. повідомлення;

2. канал;

3. кодування;

4. декодування.

*1.19. Коли у процесі комунікації прийняте повідомлення викликає у одержувача якусь реакцію, так як в результаті комунікації у нього відбулися зміни в знаннях, установках або поведінці, це означає …*

1. зворотній зв'язок;

2. кодування;

3. декодування;

4. канал.

*1.20. До підрівнів міжособистісної комунікації відносяться …*

1. соціально-рольовий, на якому контакти людей обмежуються необхідністю. Ці взаємини мають короткостроковий характер і полягають у спілкуванні на вулиці, в транспорті, в магазині тощо;

2. діловий, де людей об'єднує спільна діяльність по досягненню спільної мети. Це професійно орієнтовані відносини, які проявляються в процесі ділової комунікації співробітників різних організацій;

3. інтимно-особистісний, що характеризується спілкуванням, заснованим на психологічній та соціальній близькості учасників комунікації;

4. усі наведені вище.

*1.21. Специфічними рисами групової комунікації в малих групах є такі …*

1. структура інформаційних потоків;

2. ступінь ідентифікації людини в групі;

3. можливості прийняття групового рішення;

4. усі наведені вище.