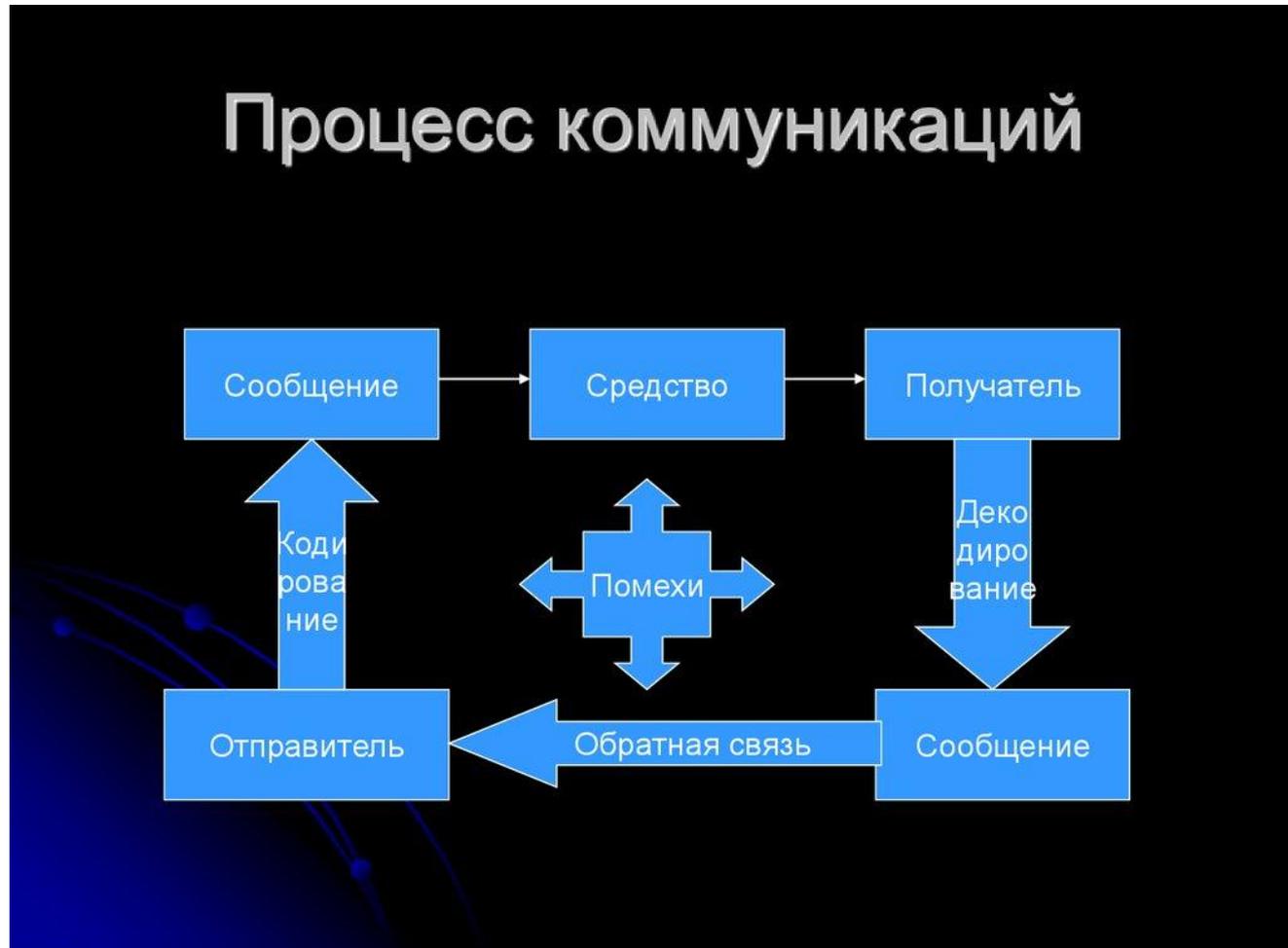


# Структура коммуникативного процесса



Подготовила:  
Студентка 5-го  
курса  
Шулико Янина

# Коммуникативный процесс и его структура



# Источник коммуникации

- Источник- это создатель сообщения, лицо, которое сообщает информацию и передает ее. Источником может быть:
  - организация;
  - индивид;
  - группа индивидов.



# Сообщение

- Это информация, которую источник передает получателю. Большинство сообщений передается в вербальной (словесной) форме, но сообщение может быть и невербальным (жесты, мимика, графические изображения).



# Канал

- Это средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю. Общеизвестные каналы — передача речи и письменных материалов, электронная почта, видеоленты и т.д. Канал должен соответствовать идее, зародившейся на первом этапе, быть совместимым с типом символов, используемых для кодирования.

# Получатель

- Лицо, которому предназначена информация. Ради получателя и происходит коммуникация. Получатель декодирует сообщение.



# Декодирование

- Декодирование — это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, то он будет знать, что именно имел в виду отправитель.



# Обратная связь

- Это реакция получателя на сообщение источника. Это и учет источником реакции получателя на сообщение. Обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом. Чем активнее используется в коммуникационном процессе обратная связь, тем он эффективнее.
- Положительная обратная связь информирует источник, что желаемый результат сообщения достигнут. Отрицательная обратная связь информирует источник, что желаемый результат сообщения достигнут не был.

# Макробарьеры

Макробарьеры коммуникаций 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

Микробарьеры препятствуют успешной коммуникации в конкретных узких сферах. Это:

- отношение источника (отправителя) информации к получателю (адресату);
- отношение адресата к источнику информации;
- восприятие получателем смысла многозначных слов;
- отсутствие обратной связи.

# Атрибуция

- **Атрибуция**— это процесс восприятия «наивным психологом» причин поведения и его результатов, позволяющий человеку придать смысл окружающему. Диспозиционная (личностная, внутренняя, интернальная) атрибуция подчеркивает некоторые аспекты (способности, навыки, мотивы) индивида, а ситуационная (внешняя, экстернальная) атрибуция акцентирует влияние внешней среды на поведение (опоздание на работу объяснить снежными заносами на дороге). Мы оцениваем поведение других на основании воспринимаемых нами мотивов и намерений.

# Причины искажения информации

- Зависимость общения от восприятия партнера
- Неадекватность самооценки
- Обусловленность процесса понимания друг друга процессом рефлексии
- Расщепление смысла передаваемой информации
- Стремление человека сохранить свой личный статус, личную состоятельность, собственное достоинство

# Формальные коммуникации

Определяются политикой, правилами, должностными инструкциями данной организации и осуществляются по формальным каналам. Среди формальных коммуникаций выделяют:

- вертикальные, когда информация перемещается с одного уровня иерархии на другой;
- горизонтальные — между различными подразделениями, предназначенные для координации деятельности различных подразделений.

# Неформальные коммуникации

Не следуют общим правилам данной организации и осуществляются по неформальным каналам, которые существуют в силу личных отношений между членами организации.

С существованием неформальных коммуникаций связана проблема слухов в организации. Слухами называется любая информация, которая получена по неофициальным каналам коммуникации.

Благодарю за внимание!

