**Лекция 4**

**КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В ИНФОРМАЦИОННО КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Элементы и стадии коммуникационного процесса.**

Работа сотрудников информационно-консультационной службы основана на постоянном контакте (коммуникации) с сельскими товаропроизводителями. Коммуникационный процесс это процесс передачи информации (с англ. *communicat* - передавать, сообщать). Однако это ограниченное представление о коммуникации. Более полное понимание коммуникации предполагает специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания. Это понятие учитывает то, что для передачи информации человек использует вербальные (речевые) и невербальные (мимика, жестикуляция, интонация) способы.

Коммуникация – важнейший фактор развития сельского хозяйства, который несет достижения науки непосредственно на поля и фермы.

Как показывает практика, коммуникация способствует:

-быстрому распространению передовых технологий;

-помогает преодолеть непредвиденные кризисные ситуации, связанные с погодой, стихией рынка и др.;

- способствует росту понимания между слоями населения.

Выделяют несколько видов коммуникации. По характеру аудитории коммуникация может быть межличностная, групповая, массовая. По источнику сообщения общение бывает официальное (формальное) и неформальное. По каналу передачи различают коммуникацию вербальную и невербальную.

Одной из наиболее простых форм коммуникации является разговор двух людей. Сложные формы коммуникации представляют собой множество прямых и непрямых путей доведения информации для большого числа людей в виде сложных процессов. Независимо от сложности коммуникационного процесса его схема состоит из 4-х элементов и проходит через 6 стадий.

**Элементы коммуникационного процесса.** Выработались различные модели коммуникации.

На эффективность восприятия информации аудиторией влияют культурный, образовательный, социальный уровень докладчика. Поэтому важным условием успешной коммуникации является знание аудитории, уважение к ней, умение общаться на равных.

В наиболее общем виде основные элементы процесса коммуникации включают в себя:

Первый элемент это – **источник** – человек или группа людей, формулирующие идею, мнение и желающие передать их другим людям.

Второй элемент — это **сообщение,** которое передается от источника к другому человеку или группе людей.

Третий элемент – **канал** – это среда, через которую передается сообщение (аудитория, газета, радио, телевидение, и др.).

Четвертый элемент – **приемник** – человек или группа людей, получающая информацию.

КАНАЛ

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

СООБЩЕНИЕ

П  
Р  
И  
Е

МН  
И  
К

КАНАЛ

СООБЩЕНИЕ

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

КАНАЛ

СООБЩЕНИЕ

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

КАНАЛ

СООБЩЕНИЕ

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

КАНАЛ

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

Рис.1 Элементы коммуникационного процесса

Консультант является коммуникатором, который начинает процесс коммуникации. Консультант и СМИ можно представить, как источник информации. Однако это не совсем точно. Информация или новые знания формируются в научных институтах, а консультант является лишь звеном, передающим готовую информацию.

Для того, чтобы передаваемая информация была правильно воспринята, коммуникатор должен обладать такими качествами как компетентность, динамизм, надежность или способность вызывать доверие. Нужно знать аудиторию, хорошо владеть каналами передачи информации. Сообщение должно быть обоснованным, полезным и важным.

Важно не только то, кто говорит, но и то, что говорят. Чем более убедительно, тщательно обоснованно сообщение, тем аудитория более восприимчива к передаваемой информации.

Чем образнее подача информации, тем убедительнее передаваемое сообщение. Легче воспринимается информация в виде видеозаписи. Печатная информация лучше запоминается и через нее легче воспринимается трудное для восприятия сообщение. Лучше всего воспринимается не опосредованная информация, а личный контакт с людьми.

**Стадии коммуникационного процесса.** Первая стадия коммуникационного процесса — это **создание сообщения.** При этом важно, чтобы источник осознавал, что сообщение будет понято тем, кто его принимает.

Вторая стадия – **кодирование.** Чтобы передать мнение или мысль другому, их нужно закодировать в виде символов. В отличие от идей, мыслей, символы можно увидеть (формулы, схемы, рисунки, текст), услышать (слова), ощутить (мимика, жесты). Слова, символы становятся выразителями смысла сообщения и должны быть хорошо понятны принимающей стороне.

Различные мысли и ситуации требуют разных символов. Выбор их очень важен и не всегда прост. Часто трудно найти подходящий символ для выражения той или иной мысли. Иногда мы говорим, что и без слов все понятно. Иногда жесты и мимика лучше помогают понять ту или иную мысль. Отсюда важное требование: выражайте свои мысли и идеи в виде символов, которые были бы хорошо понятны для приемника, т.е. кому они предназначены

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

Стадии коммуникационного процесса

1- создание

2-кодирование

3-передача

4-прием

5-расшифровка

6-восприятие

П  
Р  
И  
Е  
МН  
И  
К

И  
С  
Т  
О  
Ч  
Н  
И  
К

Рис. 4 Стадии коммуникационного процесса

Третья стадия –**передача.** Идея или мысль, выраженная символами, называется сообщением. Сообщение - это просто закодированная в символах идея. Хорошо закодированное сообщение - это выбор символов, четко и полно выражающих ту идею, которую источник готовит для передачи получателю или приемнику.

То есть, символы произносятся, пишутся и показываются, жесты воспроизводятся, картина показывается, музыка исполняется. Существует много путей передачи сообщений. Например, речь, письмо, запись на ленте. Выбор каналов передачи сообщений зависит от наличия средств связи в конкретной ситуации. Он определяется расстоянием, техническими и финансовыми возможностями. Имеется много моментов в выборе приемлемых каналов для передачи сообщений. Но в каждом случае источник должен исходить из того, чтобы выбранный канал для передачи был удобен для получателя или приемника, а сообщение достигло его вовремя в достаточно полном объеме и без искажений.

Первые три стадии коммуникационного процесса относятся к сфере действия источника сообщения. Но, сообщение, переданное источником по каналу, уже последним не контролируется. Степень получения информации уже зависит от желания его воспринимать, от условий окружающей среды, качества принятия при достижении места назначения.

Четвертая стадия – **прием** – представляет собой получение сообщения приемником. Условия окружающей среды могут отразиться на качестве приема сообщения (сильный шум эфира – будет мешать приему звуковых сообщений, плохое освещение понизит качество визуальных сообщений и т.д.). В этой стадии важны правильность и точность приема сообщения принимающей стороной, что зависит от того на какое чувство приемника рассчитано сообщение (зрение, слух, осязание или др. чувства).

Однако для приемника еще недостаточно, что сообщение достигло его. Оно должно быть готово для восприятия приемника. А это определяется тем, как оно подготовлено к передаче, и правильно ли выбран канал, по которому передано сообщение, готов ли приемник принять его.

Например, приемник занят или устал в момент, когда сообщение достигло его, и он не желаетего принимать. Или допустим, что приемник получил сообщение, но возникает вопрос, правильно ли, и в полном ли объеме оно им получено. Речь идет о правильности и точности сообщения, т.е. о степени соответствия между сообщением посланным и принятым.

Мы верим тому, что видим, даже если мы знаем, что могут быть ошибки и искажения из-за оптической иллюзии. Услышанное не в полной мере соответствует увиденному. Ощущение иногда бывает достаточно верным и надежным при определенных обстоятельствах, но оно не в полной мере приемлемо для многих видов сообщений. Например, осязание и обоняние мало приемлемы в коммуникационном процессе.

Поэтому опытный и профессиональный источник старается передать сообщение с использованием различных каналов, которые позволили бы приемнику принять сообщение с использованием различных способов восприятия. Мы часто делаем это, когда разговариваем друг с другом и при разговоре используем жесты и мимику.

Пятая стадия – **расшифровка** – подготовка информации, полученной приемником, для восприятия его значения. Эффективность расшифровки будет зависеть от знания принимающей стороны значения символов, с помощью которых она зашифрована. Для высокой эффективности расшифровки между передающей и принимающей стороной должна быть постоянная прямая и обратная связь.

Шестая стадия – **восприятие или усвоение сообщения** – это конечный этап коммуникационного процесса. Заложенные в сообщение мысли должны интегрироваться и быть связаны с той информацией, которой уже владеет приемник. Без такой ассимиляции полученная информация может быть бесполезной для принимающей стороны. Чем опытнее человек принимающий информацию, тем больше вероятность того, что накопленные им знания содержат элементы, позволяющие воспринимать переданную информацию. Иными словами, это зависит от запаса знаний принимающей стороны.

Таким образом, стадии коммуникационного процесса можно изобразить в виде следующей схемы:

1. Источник создает идею, которую он

2. Кодирует в сообщение и

3. Посылает по каналу к приемнику, который

4. Получает его

5. Расшифровывает и ассимилирует его в своем сознании.