

**Структура  
процесса коммуникации:  
исследование и оптимизация**

**Тема 2**

# Вопросы темы

1. Метод моделирования в исследовании коммуникации.
2. Типология и эволюция коммуникационных моделей.
3. Обратная связь в разных типах коммуникации.
4. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления.

# Метод моделирования

- **Основной метод** познания коммуникации.
- Применяется для:
  - объяснения коммуникационных процессов
  - управления (оптимизации) коммуникации.
- – метод изучения объектов с помощью исследования их моделей.

# Многообразие моделей

Любая отдельно взятая модель описывает не универсальный механизм взаимодействия, а определенное проявление, действие, «грань» коммуникации. Различные модели «схватывают» различные аспекты взаимодействия, которые существуют в социокультурных системах, а многомерность этих систем и сложность структуры взаимодействий объясняют множественность созданных моделей коммуникации.

# Типология моделей

- 1) Линия Лассуэлла
- 2) Линия Шеннона–Уивера
- 3) Линия Ньюкомба
- 4) Линия Якобсона

# Линия Лассуэлла

- Лассуэлл, Брэддок, Гербнер, Стэнфордская модель (модель Берло): коммуникация представлена как последовательность контроля над содержанием распространяемого воздействия, а их графическое выражение имеет вид линейной (без «ответвлений» и любых «отклонений») смены коммуникативных актов.
- В центре – прагматика коммуникации.

# Линия Лассуэлла

- 1948 г. модель Лассуэлла: Кто? Сообщает что? По какому каналу? Кому? С каким эффектом?
- 1968 г. более подробная версия: Кто? С каким намерением? В какой ситуации? С какими ресурсами? Используя какую стратегию? Оказывает влияние на какую аудиторию? С каким результатом?

# Линия Лассуэлла

- **Модель Брэдока:** цель коммуникатора + условия, в которых протекает коммуникация
- **Модель Гербнера (1956 г.):** событие, получатель, сообщение, сигнал (роль коммуникативной ситуации – наиболее удачно отражает начальный этап коммуникации – механизм генерации сообщения)
- **Модель Берло (ИСКП, 1960 г.):** помещает источника и получателя в социально-культурную среду, которая воздействует на содержание сообщения и его восприятие.



# Линия Шеннона–Уивера

- Шеннон–Уивер, Осгуд–Шрамм, де Флер, Лазарсфельд–Клаппер, Гранноветтер: коммуникация как взаимодействие, т.е. подчеркивается взаимное воздействие субъектов коммуникации друг на друга, ответная реакция и обратная связь, а их графический вид уже содержит «ответвления» и «отклонения» от одномерной последовательности коммуникативных актов.
- В центре – синтаксис коммуникации.

# Линия Шеннона–Уивера

- 1949 г.: источник, передатчик, линия связи (канал), приемник, получатель, источник помех.
- Преодоление шумов может быть достигнуто за счет избыточности сигналов (повторения элементов сообщения) и посредством дублирования сигнала с использованием других каналов связи.
- Модель абстрагируется от содержания (смысла) передаваемой информации, сосредотачиваясь на ее количестве.

# Линия Шеннона–Уивера

- **Модель Шрамма–Осгуда** («круговая», «циркулирующая» модель 1954 г.): отражает реакцию получателя на сообщение источника в виде обратной связи.
- Коммуникация не имеет обозримого конца, завершения – непрерывный и двусторонний характер.
- Основное внимание – интерпретации сообщений, «семантическому шуму».

# Линия Шеннона–Уивера

- **Модель де Флера (1966 г.):** посланное и полученное сообщения не совпадают.
- Дополнил модель Шеннона системой обратной связи.
- Подчеркнул различие между намерениями отправителя сообщений и реальным восприятием получателя сообщений.

# Линия Шеннона–Уивера

- **Модель Лазарсфельда–Клаппера:** воздействие массовой информации через некоторое время не ослабевает, а усиливается.
- Два этапа в распространении информации, роль **лидеров мнений**.
- Факторы-посредники в распространении информации.
- СМИ скорее укрепляют существующие установки, чем изменяют их.

# Линия Ньюкомба

- Ньюкомб, Уэстли-Маклин, Дж. и М. Рили, Малецке: в этих моделях учтены внешние по отношению к процессу коммуникации условия. Графика этих моделей отражает обратные связи «встречными стрелками», «петлями» и «спиралями».
- В центре – семантика, акцент на том, что участники коммуникации должны обладать общим тезаурусом.

# Линия Ньюкомба

- **Модель Ньюкомба** (А: АВХ-модель, 1953 г.): А и В – участники коммуникации, Х – внешний объект или событие, по поводу которого происходит коммуникация между А и В. Если А и В будут ориентированы положительно, но их отношение к Х будет стремиться к совпадению.
- **Модель Уэстли–Маклина** (1957 г.): что и каким образом включать в каналы коммуникации.
- **Модель Рили** (1959 г.): трехуровневая социальная структура: первичная группа, социальный институт, социум в целом.

# Линия Якобсона

- **Якобсон, Лотман, Эко:** семиотические модели, рассматривающие «художественную» коммуникацию. Неоднозначность как определяющая характеристика художественного текста.
- В центре – сообщение и код, с помощью которого это сообщение создано.
- Две модели коммуникации: «Я – ОН» и «Я – Я». Кроме кода, человеческая коммуникация включает дополнительные лексикоды (вторичные коды): разного рода значения, которые известны не всем, а только части аудитории, поэтому зачастую лексикоды могут играть роль шума и осложнять коммуникацию.



# Линия Якобсона

- Сообщение есть лишь источник информации. Реконструкция авторского замысла еще не означает конец сообщения, поскольку анализ контекстуальных обстоятельств проливает свет на значение сообщения.
- «Смерть автора», «рождение читателя».

# Элементы процесса коммуникации

— единицы системы, которые соответствуют определенным объектам действительности, интересующим нас в рамках изучаемой системы:

- источник (коммуникатор)
- сообщение
- канал
- получатель

# Обратная связь

– процесс получения системой информации о последствиях решений и действий системы таким образом, чтобы в случае необходимости изменить ее поведение и приблизить к поставленной цели.

**В теории коммуникации** под обратной связью понимают ответную реакцию получателя на сообщение источника, набор откликов получателя, которые возникают в результате контакта с сообщением.

## **«Я вас слушаю и очень внимательно»**

- зрительный контакт
- мимика, жесты, кивки головой
- выражения: «Как интересно!», «Вот тебе и раз», «Это ужас что такое!», «Как я вас понимаю», «С ума сойти» и т.д.
- активное слушание

# Виды обратной связи

- Положительная / отрицательная
- Непосредственная / опосредованная

# Барьеры коммуникации

разнообразные факторы, наличие которых в акте коммуникации видоизменяет передаваемое коммуникатором сообщение либо ограничивает способность коммуниканта расшифровать его, в результате чего не обеспечивается эффективный обмен информацией.

# Типология барьеров

1. барьеры, обусловленные факторами среды;
2. каналные барьеры;
3. «человеческие» барьеры коммуникации, которые делятся на психофизиологические и социокультурные.

# Способы преодоления барьеров

- Никогда не следует настаивать на том, что представления, которые сложились в данной культуре, являются единственно правильными.
- Важно иметь как можно более полное представление о психологии и культуре людей, с которыми осуществляется общение; именно в их недооценке кроются причины большинства коммуникативных неудач.
- Сообщения необходимо рассматривать с точки зрения их получателей, фокусировать внимание на интересах, чувствах, приоритетах получателей.
- Нужно использовать различные средства доставки сообщений. Так, сообщение может быть послано в различных вариантах, в различные часы, в различном текстовом исполнении.
- Следует сформировать сообщение как преднамеренно избыточное.
- Необходимо отслеживать обратную связь в процессе коммуникации, сверять свои действия с ответной реакцией получателя.



# Коммуникативное пространство

- «интимная» зона (до 40-60 см)
- «личностная» (от 45 до 120 см)
- «социальная» (от 120 до 300 см)
- «публичная» (от 300 см)

# Оптимизация коммуникации

- **Параметры коммуникации** – это ее элементы и условия (факторы).
- **Элементы:** источник, сообщение, канал, получатель.
- **Элементы коммуникации** обладают набором **свойств** – неизменных и изменяемых.

# Оптимизация коммуникации

- Как можно оптимизировать коммуникацию, помня о том, что каждый ее элемент – это сложное, внутренне неоднородное социокультурное образование? Для этого необходимо выделить некоторые базовые свойства основных элементов процесса коммуникации, на которые можно будет воздействовать (изменять) с целью достижения поставленных целей.

# Оптимизация коммуникации

- **Условия (факторы)** – цель, ситуация, ресурсы и стратегия. При этом цель, ресурсы и стратегия – *зависимые* параметры, ситуация – *независимый*.
- **Оптимизировать коммуникацию** – это значит привести все изменяемые свойства параметров коммуникации в положение, которое позволит данной системе максимально адаптироваться к ситуации, задаваемой неизменными параметрами.

# Характеристики эффективного коммуникатора

- 1. доверие**, формирующееся на основе наличия у источника двух основных качеств: возможности проведения им экспертизы и его надежности;
- 2. притягательность**, складывающаяся на базе демографического или идеологического сходства источника и аудитории, близости между ними и способности источника нравиться аудитории;
- 3. сила**, обусловленная возможностью источника осуществлять над аудиторией контроль, опеку или наблюдение.