

## КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС, ЙОГО ЕЛЕМЕНТИ ТА ЕТАПИ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІОКУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Процес комунікації — це обмін інформацією між двома або більше людьми. Основна мета процесу спілкування — забезпечити розуміння інформації, що є предметом спілкування, тобто спілкування. Однак факт обміну інформацією не гарантує ефективності спілкування людей, які беруть участь в обміні. Неможливо зрозуміти процес обміну інформацією та умови його ефективності без уявлення про учасників, етапів та елементів комунікаційного процесу.

В цей час в процесі обміну інформацією виділяють чотири основні елементи:

- відправник — особа, яка генерує ідеї або збирає інформацію та передає її;
- повідомлення — фактична інформація, закодована за допомогою символів;
- канал як засіб передачі інформації[1, с.76];
- одержувач — особа, якій інформація призначена і яка її інтерпретує.

Обмінюючись інформацією, відправник і одержувач проходять кілька взаємопов'язаних кроків. Їх завдання полягає в тому, щоб скласти повідомлення і використовувати канал для передачі його таким чином, щоб обидві сторони зрозуміли та поділилися оригінальною ідеєю. Цей процес є найскладнішим, оскільки кожен етап є водночас точкою, в якій значення може бути спотворене або повністю втрачено.

Етапи процесу спілкування:

- 1) виникнення ідеї;
- 2) кодування та вибір каналу;
- 3) передача;
- 4) розшифровка[2, с.32].

Ці кроки проілюстровані на малюнку 2.1 як проста модель комунікаційного процесу.

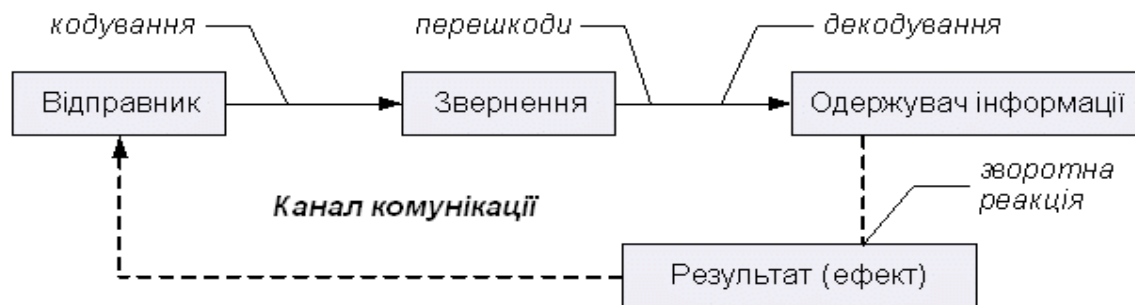


Рис.2.1 Модель процесу комунікації та її основні елементи

Джерело:[2]

Походження ідеї. Обмін інформацією починається з формування ідеї або відбору інформації. Відправник інформації вирішує, чи слід ідею чи інформаційне повідомлення підлягати обміну. Багато в чому цей етап полягає у формулюванні того, що ми хочемо передати, донести. Іншими словами, необхідно, щоб була ідея, яку потрібно передати, і для цього вона повинна зароджуватися або виникати.

Цей приклад також показує взаємозв'язок між сприйняттям і спілкуванням. Керівник, який вважає підлеглих здатними до розвитку та вдосконалення, яким потрібна інформація з оцінкою результатів своєї роботи, має позитивні ідеї для обміну інформацією. Менеджер, який сприймає підлеглих як несаможиттєвих людей, що потребують постійного спрямування та коригування діяльності, викладе критику негативної властивості у своїх ідеях. Наслідком цього є усвідомлення потреби в тому, які ідеї мають на меті передаватись, впевненість в адекватності та актуальності цих ідей з урахуванням конкретної ситуації та мети[3, с.59].

Кодування каналів та вибір. Перш ніж передавати ідею, відправник повинен використовувати символи, щоб здійснити процес її кодування, використовуючи для цього слова, інтонації та жести (мова тіла). Саме в процесі кодування ідея набуває форми повідомлення. Складність цього процесу полягає в необхідності приведення наших ідей у зрозумілу форму, оскільки світогляд людей різний, межі сприйняття інформації не збігаються. Тому необхідно вибирати форму кодування, яка не буде спотворювати значення, закладене в ній у процесі генерації ідеї.

Мова кодування - це не тільки російська, англійська чи інша мова, зрозуміла одержувачу повідомлення, але й конкретні форми сленгів, особливо професійного жаргону тощо.

Після кодування повідомлення потрібно вибрати канал, сумісний із типом символів, які використовуються для кодування. На сьогодні найбільш широко використовуваними каналами є передача інформації за допомогою мови, письмових матеріалів та електронних комунікацій, включаючи комп'ютерні мережі, електронну пошту, відеокасети та відео конференції. Слід мати на увазі, що якщо канал не підходить для фізичного втілення символів, передача неможлива[4, с.27].

Розшифровка. Після того, як відправник відправить повідомлення, одержувач розшифровує його. Розшифровка — це переклад символів відправника в думки одержувача. Якщо обрані відправника символи мають точно однакове значення для одержувача, останній буде знати, що саме мав на увазі відправник, коли була сформульована його ідея[1, с.84].

На цьому етапі можна відстежити ефективність процесу кодування. Це пов'язано з тим, що інформація повинна передаватися з мінімальними втратами як за значенням, так і за обсягом. Це можна відстежити за допомогою того, наскільки зрозуміла інформація, тобто запитати працівника про те, як він зрозумів сказане. І в будь-якому випадку це потрібно робити максимально тактовно, щоб не образити співрозмовника. У випадку, коли інформація передається підлеглим, можна перевірити, чи було виконано те, що вимагалось від них, і як повністю це було зроблено. Якщо буде виявлено, що передана інформація отримана зі спотвореннями або є неповною, можна повторити процес передачі, змінивши тип кодування та канал. Таким чином, спілкування — це замкнений процес, в якому, маючи певні навички, можна відстежувати ступінь його ефективності [2, с.39].

Отже, комунікація відображає не тільки процес передачі та отримання інформації, але й її сприйняття, розуміння та засвоєння. Одним з основних напрямків проблем в організаціях є неефективна комунікація. Якщо люди не зможуть обмінюватися інформацією, вони не зможуть працювати разом і досягати спільних цілей. Це означає, що ефективна комунікація є необхідною умовою успішної роботи будь-якої організації. Відповідно, ефективність управління персоналом пропорційна ефективності комунікаційних процесів в організації.

#### Список використаних джерел

1. Менеджмент організацій і адміністрування: підручник / О. І. Карий [та ін.] ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Растр-7, 2018. – 276с.
2. Менеджмент: навч. посіб. / Н. С. Краснокутська та ін. ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". - Харків : Друкарня Мадрид, 2019. - 230 с.
3. Менеджмент: навч. посіб. / Д. Т. Бікулов [та ін.] ; Запоріж. нац. ун-т. - Запоріжжя : Запоріж. нац. ун-т, 2017. - 359 с.
4. Менеджмент соціокультурної діяльності: колект. монографія /упоряд. Козаренко О. В. ; наук. ред. Пасічник В. П.; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, Каф. філософії мистецтв. - Львів : Растр-7, 2018. - 207 с.