

STRUCTURAL ELEMENTS OF THE COMMUNICATION PROCESS

ANTON KIRILOV

MASTER SOCIAL ACTIVITIES
AT KONSTANTIN PRES LAVSKY – UNIVERSITY OF SHUMEN

BULGARIA

KIRILOV_ANTON@ABV.BG

ABSTRACT: IN THE MOST GENERAL SENSE, COMMUNICATION IS DEFINED AS THE EXCHANGE OF INFORMATION BETWEEN ORGANISMS ARE CARRIED BY SIGNALS. THE INFORMATION IS AIMED AT ALIGNING THE BEHAVIOR OF THE PARTNERS OF THE SAME OR DIFFERENT SPECIES BY GIVING SIGNALS AND REACT TO THEM. REQUIRED UNITS COMMUNICATIVE SYSTEM ARE COMMUNICATORS OTPRAVITEL OF SPEECH INFORMATION AND RECIPIENT INFORMATION OF LANGUAGE (RECEPTIVE). SYNONYMOUS TERMS OF THE RELATION SOURCE RECEIVER MAY COMMUNICATOR - RECIPIENT, SUBJECT - SUBJECT, SENDER - ADDRESSEE. IN SPEECH COMMUNICATION TO CORRESPONDING RESPECTIVELY SPEAKING AND LISTENING. INTERPERSONAL COMMUNICATION IS NOT JUST ONLY INTERACTION BETWEEN THE TWO INFORMATION CHANNELS - VERBAL AND NONVERBAL. IT IS SOMETHING MUCH MORE COMPLEX. REALIZING THE FORM OF INVOLVEMENT IN THE BILATERAL PROCESS, IT ACQUIRES SPECIAL IMPORTANCE OF PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL REALITY OF THE PARTICIPANTS.

KEY WORDS: COMMUNICATION, COMMUNICATOR, RECIPIENT, SUBJECT, OBJECT, SENDER, ADDRESSEE, NOISE BARRIERS

В най-общ смисъл комуникацията се определя като обмяна на информация между организмите, извършваща се посредством сигнали. Информацията е насочена към координиране на поведението на партньори от еднакъв или различен животински вид чрез даване на сигнали и реагиране на тях.

Комуникативната система има сложен характер. Особеностите ѝ са от социално, психологическо, биологическо, физиологическо, физическо и лингвистично естество.

Изясняването на явленията от сферата на комуникацията може да стане посредством **теорията на информацията**. Нейните категории са валидни за всеки тип общуване.

Комуникативната процедура може да бъде изобразена схематично по следния начин: кодиране шум в канала за връзка декодиране; отправител предавател канал за връзка приемник получател; обратна връзка

Необходими звена в комуникативната система са **комуникантите отправител** на речевата информация и **получател** на речевата информация (**възприемаш**). Синонимни термини на релацията **източник приемател** могат да бъдат **комуникатор - реципиент, субект - обект, адресант - адресат**. В речевото общуване общуващите са съответно **говорещ и слушаш**.

Специфични прояви имат комуникантите в различните изкуства. В литературата информацията протича от **писателя** към **читателите**. В словесноизпълнителското изкуство, при изпълнението на литературно произведение, комуникацията се конкретизира като предаване на информация от **изпълнител** към **слушател**. В театралното изкуство информацията протича по линията **актьор** и **актьор** или от **екипа**, създаващ широката знаковост на сценичното действие, към **зрителите**. В

изкуствата общуват **творците** създатели на художествено произведение и **възприемащите**.

Различни роли и съответно комуникативни позиции имат комуникантите в социалните и професионалните ситуации.

По време на акта на общуване се наблюдава не просто движение на информация, а взаимно предаване на закодирани сведения между двама индивида субекти на общуването.

Носител на съобщението е определен физически сигнал звуков, светлинен, топлинен, биохимически и т.н.

Преходът от съобщение към сигнал се осъществява чрез процес, който наричаме **кодиране**. Превръщането на сигнала в съобщение си извършва в процеса **декодиране**.

Предаването, обработката и съхранението на информация се реализира чрез съвкупност от знаци и система от определени правила, които наричаме **код**. Кодът трябва да бъде избран и произведен така, че реципиентът да бъде в състояние да го **декодира**. Този код трябва да бъде познат и за **отправителя**, и за **получателя**. Можем да се разберем само на език, който знаят и двамата комуниканти. Комуникативната процедура е възможна само в този случай, когато човекът, отправящ информация (комуникаторът) и човекът, който я приема (реципиентът) притежават една система за кодиране и декодиране на информацията, т.е. те трябва да говорят на един език.

В речевото съобщение функция на код изпълнява езиковата система.

Всеки източник на информация притежава **предавател**, чрез който произвежда, кодира и транспортира информацията по посока на възприемащия (реципиента). Възприемащият от своя страна трябва да разполага със съответен **приемник**, способен да улови физическия сигнал и да обезпечи неговото декодиране, да приеме информацията, отправена към него от източника.

Дори да притежава голямо количество знания, човекът няма да може да ги поднесе, ако не притежава съответния **предавател**. Инструмент, предаващ информация, за лицата, общуващи помежду си чрез речта, е **говорният апарат**. Доброто функциониране на този предавател е задължително условие за качеството на комуникативния сигнал в общуването в словесноизпълнителското и театралното изкуство. **Приемникът** на възприемащия представлява съвкупност от неговите **пет сетива** и преди всичко е зависим от добрата функция на зрителния и слуховия анализатор.

Между говорещия и слушащия съществува **канал за права и обратна връзка**. Каналът е средата, чрез която посланието се пренася от източника до адресата. По него протича кодираната информация.

Всеки канал за връзка притежава свое **напречно сечение**. Напречното сечение на канала при пренасяне на информацията е подвижно и зависи от характера на сигнала и качеството на подаваната информация. Каналът е най-силно отворен при получаване на **неочакван сигнал**. Неочакваността свързва не само с новата информация, но и с **начина**, по който се поднася известна вече информация.

В инженерно-математическата теория на комуникацията се отчита и възможната деформация на сигнала, водеща до определена загуба на информация. Във връзка с това е необходимо е да се представи и такъв компонент в комуникативната система като източник на **шум**. Под шум се разбира пречка, смутител на информативния поток.

Всичко, което пречи на протичането и приемането на информацията, може да се нарече шум. Комуникацията може да се възпрепятства не само от звукови прояви. Шум може да бъде и излишен детайл в облеклото на говорещия, и реклама зад гърба му, и високата или ниска температура в стаята, и ярка чаша, и цветете на масата. Едно и също явление при различни условия може да бъде и информация, и шум. Например миризмата на печено пиле на улицата е сигнал, че сме открили ресторант, в който да обядваме. Но същият аромат по време на лекция ще е пречка за общуването. Или предизвикателната рокля, облечена в дискотеката, ще даде информация за момичето, което я носи, но на лекции или на работа ще бъде шум в деловото общуване.

Шумове могат да се проявят във всеки от структурните елементи на комуникативната верига. Шумът може да е предизвикан от самия отправител на информация. Един ступен зъб например създава шумове от различно естество. Преди всичко той е недостатък на отправителя шум е, защото разсейва, разстройва предаваната визуална информация. Като проблем на говорния апарат, на предавателя на речева информация, липсващият зъб предизвиква създаването на дефектни речеви звукове, което също се възприема като шум. При това физическият сигнал, който се произвежда има ненормативни акустични характеристики така че шумът в случая е и в кода и т.н. От значение за протичането на информацията е **шумът в канала за връзка**, тоест по пътя на предаване на информацията от отправителя до получателя. Тук често се вмесва допълнителна, паразитна информация, която по отношение на основното комуникативно намерение е шум.

Позната категория от теорията на информацията е **обратна връзка** връщането на информация за възприемането от страна на слушателя, за постигането на резултат. Обратната връзка е процесът на получаване на информация за състоянието на комуникативния партньор с цел подобряване на общуването и достигане на желания резултат.

В процеса на общуване се обменя информация, но при това хората не просто разменят значения, а се стремят при това да изработят общ смисъл. А това е възможно, когато информацията е не просто приета, но е и осмислена.

Информацията протича от комуникатора към реципиента, за да осъществи определено въздействие върху него. Критерият за успешно протичане на информацията е предизвикването на необходимото действие. (Това обвързва комуникацията с интеракцията).

В различни сфери на обществените комуникации е популярна формулата на **петте К**, създадена от Харолд Ласуел. Този модел на комуникативния процес включва пет елемента:

Кой предава съобщението комуникатор (източник на комуникация)

Какво предава съобщение (послание)

Кому го предава аудитория

Как се осъществява предаването канал

Какъв е ефектът резултатност.

Представяме тази популярна формула, макар и с определени резерви към равнопоставеността и взаимозависимостите на тези елементи.

Процесът на **кодиране и декодиране** на речевата информация в комуникативната процедура при човека преминава през следните **етапи**:

1. В централната нервна система комуникативното намерение поражда мисълта, която се оформя езиково.
2. Езиковият код се предава по нервен път и се преобразува в артикулационен.
3. Чрез действието на говорните органи информацията се материализира в звукова (и светлинна) вълна.
4. Звуковата вълна се пренася през канала за връзка и се приема от слуховия анализатор на възприемащия, превръща се в слухов код.
5. По нервен път тази енергия се предава до главния мозък на слушащия, където се декодира в съответния езиков код.

В резултат на това възприемащият действа според получената команда.

За да се осъществи комуникативният процес, е необходимо:

- изправност и активно действие на всички елементи на комуникативната верига
- добро владение на кодовата система (езика) и от двамата комуниканти
- липса на шумове, които да затрудняват еднозначното кодиране и декодиране на информацията.

За да бъде пълноценно средство за общуване, комуникативният знак трябва да притежава материална форма, достъпна за възприемане и декодиране. Материя на езиковия знак са звуковете, произнасяни и чувани. За да се реализира общуването чрез речта, за да се осъществи комуникативният акт, трябва да бъде добро качеството на знаците, чрез които се кодира информацията, т.е. на звуковете, произведени от комуникатора. Аналогични са изискванията и към качеството на другите комуникативни кодове.

СТРУКТУРНИ ЕЛЕМЕНТИ НА КОМУНИКАТИВНИЯ ПРОЦЕС

Комуникатор/източник – може да бъде отделен човек или група. Това е субектът на когото принадлежи инициативата за комуникативния акт и който пръв подава сигнал за започване на общуването. В педагогическото общуване комуникатор може да бъде както учителят, така и учениците. Обикновено се смята, че комуникаторът, в рамките на педагогическото общуване, е учителят като по-опитен източник на информации, който носи отговорността за регулирането и нормалното протичане на процеса. При подбора на информацията, която се предава, обикновено комуникаторът извършва процес на филтриране, т.е. процес на преценяване, какво да се предостави на получателя според критериите важност, значимост, интерес и т.н.п

Кодиране – процес, при който идеите, мислите, чувствата, желанията, намеренията на комуникатора намират израз в символи и знаци от вербален (думи, изречение), невербален (мимики, жестове, пози, поглед и т.н.) и параезиков (смях, плач, интонационни модели, паузи, междуметия като хм-м, аха, тъ-тъ и др.) характер.

Декодиране – процес, обратен на кодирането, който провокира когнитивната, емоционалната и поведенческата активност на получателя/реципиента. Това е процес на разкриване на смисъла на съдържащите се в съобщението, изпратено от комуникатора, вербални, невербални и параезикови знаци и символи. Този процес предполага разбиране на идеята, мисълта на комуникатора, която е заложена в съобщението.

Съобщение – това е основното съдържание на комуникативния процес. Това е конструктор с черти компонентна същност, включваща **информационно-съдържателен** (информация за факти, събития/това са нашите мисли, идеи, знания за нещата), **емоционално-оценъчен** (отразява отношението, емоционалните ни нагласи и оценки

към партньора в общуването – харесване/ нехаресване; симпатия/ антипатия; билзост/ дистанция и т.н.); **себеразкриващ компонент** (във всеки акт на общуване ние комуникираме информация за самите нас като личности – за нашата биография, за нашите възгледи, позиции, ценности, чувства и т.н.); **апелативен компонент** (чрез съобщението ние целим да предизвикаме или да предотвратим определено поведение/рекация на партньора в общуването; апелите това са нашите желания, заповеди, молби, забрани и т.н).

Получател/реципиент – може да е отделен индивид или група. До момента на кодирането той е в пасивна позиция, неговото участие в комуникативния процес започва с откриването на смисъла на изпратеното от комуникатора съобщение. При възприемане на съобщението, реципиентът извършва процес на селектиране, т.е. подбира важната според него информация и ѝ приписва субективен смисъл и ценност.

Обратна връзка (ОВ)– тя също е вид съобщение, състоящо се от вербани, невербални и параезикови занци и символи, чрез което се изразява комуникативно потвърждение, че съобщението на комуникатора е получено. Две важни аксиоми: Чутото не е равно на разбраното. Изпратеното съобщение не е равно на полученото. Отсъствието на обратна връзка може да бъде индикатор за отсъствие на разбиране или за липса на интерес.

В педагогическото общуване ОВ е източник на информация за успешността на усвояване на учебното съдържание от учениците и за отношението им към цялостния учебен процес.

При подаването на обратна връзка трябва са се съобразяваме с няколко съществени момента, особено важни за процеса на педагогическо общуване: 1) ориентиране на обратната връзка към поведението на ученика в конкретната комуникативна ситуация, а не към неговите личностови особености като цяло; 2) използване на вербални стратегии за описание поведението на ученика като в същото време се избягват крайни оценки, заключения и изводи; отказ от използване на формулирани по категоричен начин послания в 2 л. ед.ч. от типа “Ти винаги си несериозен”, “Теб винаги те мързи” и т.н.; 3) включване на положителни настоящи и минали възприятия и преживявания, свързани с партньора и избягване на намеци и забележки за минали събития или поведение; 4) позициониране на обратната връзка в настоящия момент, в конкретната ситуация; 5) подаване на обратната връзка в момент, когато ученикът има време да я обмисли и анализира; 6) зачитане правото на другия (ученик, студент или друг човек) да откаже получаването на обратна връзка

Шум – съвкупност от фактори от най-различен характер (психологичен, физически), които отвличат вниманието на участниците в общуването и им пречат да постигнат целите си.

КОМУНИКАТИВНИ БАРИЕРИ

Под комуникативни бариери се разбират онези психологически препятствия с различен произход, които смущават процесите на кодиране и декодиране на комуникативните послания.

Те отразяват различните нива на комуникативна компетентност на общуващите и са проекция на личностовите им особености и различия. При анализа на комуникативните бариери се открояват най-често два подхода на интерпретация: От една страна, те могат да бъдат разглеждани като защитен механизъм на личността,

който се задейства на несъзнателно ниво. А от друга – могат да се разбират като пречка при реализирането на взаимодействието. В рамките на първия подход, Поршнев разграничава три форми на комуникативни бариери, които се явяват като своего рода защитни механизми на личността:

- 1) *Избягването (отбягването)*
- 2) *Омаловажаване/Отсъствие на авторитет*
- 3) *Неразбиране*

В рамките на втория подход, комуникативните бариери се разглеждат като пречка за реализирането на смисловата (информационната), интерактивната и перцептивната страна на общуването.

Могат да се разграничат четири типа бариери, които пречат да се обезпечи постигането на смислово единство и еднозначност на кода за участниците в общуването:

- 1) *Фонетични бариери*
- 2) *Семантични бариери*
- 3) *Стилистични бариери*
- 4) *Логическите бариери*

Анализирайки проблема за комуникативните бариери, изследователите Стаматов и Минчев се фокусират върху важната ролята на нагласите и очакванията към ситуацията и партньорите в общуването за постигане на ефективни междуличностни взаимодействия. Според двамата автори най-честите пречки в междуличностните взаимодействия са резултат от негативните нагласи, които формираме към самите себе си, другите и социалните ситуации. Двата изследователи представят много интересна „класификация“ на видовете негативно мислене, които изкривяват общуването и са пречка за естественото разгръщане на комуникативното взаимодействие:

- *Катастрофизиране*
- *Поляризиране*
- *Хиперболизиране/преувеличаване* на негативните, заплашителните аспекти на ситуацията
- *Свърхгенерализиране*
- *Пренебрегване на положителното*
- *Статично мислене*

В директното общуване във всеки определен момент се обменя голямо количество информация и това се осъществява по много модалности – вербални (човешката реч), невербални (мимики, жестове, пози, дистанции и др.), параезикови (интонация, смях, плач, паузи, възклицания). Междуличностната комуникация не е просто и само взаимодействие между два информационни канала – вербален и невербален. Тя е нещо много по-комплексно. Реализирайки се под формата на включеност в двустранен процес, тя придобива значението на специфична психична и социална реалност за участниците в нея.

REFERENCES:

1. **Danov, D., 2011:** Данов, Д., Педагогика на ефективното комуникация, София, 2011
2. **Iordanov, N., 2006:** Йорданов, Н., Психология на комуникацията / И мълчанието говори.../ София, 2006

3. **Kabakchieva, T., 2013:** Кабакчиева, Т. Социалната комуникация като предмет на изследване. – В: Сборник научни трудове от Научна сесия 2013 на НВУ „В. Левски” Факултет „А, ПВО и КИС”, част II, Шумен 2014, с. 224-231
4. **Kabakchieva, T., 2011:** Кабакчиева, Т., Управление на информационните сигнали. Информационни проблеми и ефекти. В: Сборник научни трудове от национална конференция с международно участие “40 години Шуменски университет 1971-2011”, Шумен, 2011 г., с. 299-304
5. **Kabakchieva, D., 2015:** Feasts as a specific form of social communication – In: SocioBrains, International scientific online journal, Issue 6, February 2015, pp. 17 – 22, Publisher: www.SocioBrains.com, ISSN 2367 – 5721
6. **Nikolova, E., 2010:** Николова, Е., Комуникацията като социално-психологически феномен, София, 2010

SOCIOBRAINS