

## ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ: КРИТЕРІЇ І ОСОБЛИВОСТІ

Вінницький національний технічний університет

### *Анотація*

*Проаналізовано ефективність комунікативних процесів, зроблена спроба визначити критерії та фактори ефективності, з'ясовано її особливості.*

**Ключові слова:** ефективність комунікації, комунікативні процеси, мовна комунікація, фактори впливу.

### **Annotation**

The effectiveness of communication processes is analyzed, an attempt is made to determine the criteria and factors of effectiveness, its peculiarities are clarified.

**Keywords:** communication efficiency, communicative processes, language communication, factors of influence.

### *Abstract*

.....

**Key words:** effectiveness, communication processes, actions, interlocutor, speech communication, influence factors.

Поняття «ефективність» все частіше згадується в дослідженнях різних аспектів людської діяльності, включаючи мовну комунікацію. У теорії комунікації немає точного визначення цього поняття, а також не існує чітких критеріїв оцінки ефективності мовної діяльності людини. Увага сучасних вчених спрямована на дослідження мовної комунікації з метою підвищення її ефективності у різних сферах (в економіці, політиці, журналістиці, побуті тощо) [1; 2; 3]. Вивчається і описується процес комунікації, а також можливі бар'єри, які впливають на ефективність комунікації. Проте до цих пір не існує точного визначення ефективності мовної комунікації і не вивчені у повному обсязі параметри, за допомогою яких можна адекватно оцінити ефективність комунікативної діяльності.

Ефективність комунікаційних процесів залежить від багатьох факторів. Необхідно визначити потребу в інформації. При цьому слід забезпечити розуміння суб'єктами, як буде використовуватися інформація, і правильний напрямок інформаційних запитів.

Виходячи з визначення процесів ефективною комунікації, а також параметрів, що беруть участь в акті комунікації, можна зробити висновок про те, що будь-яку комунікацію можна оцінити з точки зору ступеня ефективності. Алгоритм визначення ступеня ефективності комунікаційних процесів повинен включати в себе три основних параметри: нормативність дій учасників комунікації, емоційний фон комунікації, результативність дій ініціатора. Розглянемо запропоновані параметри докладніше [4].

Потрібно зауважити, що ефективність комунікативних процесів, головним чином проявляється шляхом вчинення певних дій, або утримання від них, які і слугували предметом комунікації. Під адекватними засобами передачі інформації, що і є предметом ефективності комунікаційних процесів, ми розуміємо засоби, відповідні ситуації спілкування, що не порушують ніяких комунікативних і соціальних норм. У ситуаціях, коли має місце порушення етикетних, мовних, мовних норм, правил соціальної поведінки, сформульованих Дж. Лічем (Принцип ввічливості) і Г. П. Грайсом (Принцип Кооперації), можна говорити про неадекватні засоби передачі інформації, що може позначитися на ефективності комунікаційних процесів.

Крім того, важливим моментом є визначення, хто має користь і перевагу в результаті комунікації. Адже можуть отримати результат і ефективність всі учасники комунікації, а може отримати перевагу лише один суб'єкт. Тоді про ефективність йдеться стосовно однієї особи [5].

Комунікативні дії учасників спілкування можуть не тільки порушити баланс відносин, тобто негативно впливати на відносини між співрозмовниками. Можливий позитивний результат, коли викликаються позитивні емоції, що також це позначається на ефективності комунікаційних процесів в цілому.

На наш погляд, параметром, що бере участь в оцінці ефективності комунікаційних процесів, повинен стати емоційний фон комунікативного акту. Позитивна або негативна зміна емоційного фону комунікації, то, які емоції висловлюють учасники комунікації, - все це впливає на ефективність комунікаційного процесу. Емоції мають комунікативну функцію, яка полягає в тому, що емоції, а саме, способи їх зовнішнього вираження, несуть в собі інформацію про психічний і фізичний стан людини. Спостерігаючи за емоціями співрозмовника, можна судити про її психологічний стану, що дозволяє відреагувати на ці зміни, вибрати оптимальний варіант розвитку ефективного діалогу.

Для «ефективності комунікативного процесу» важливими стають реакція співрозмовника, його почуття і емоційний стан, тобто особисті відносини, а не прагматичний результат, що, на наш погляд, суперечить самому значенню слова «ефективність».

Отже, ефективність комунікативного процесу залежить від багатьох факторів, а саме психологічного стану, емоцій, викладу інформації, соціальних, етичних норм тощо. Важливим є оцінка ефективності раціональної комунікації, коли прораховуються переваги і корсить, враховуючи мету взаємодії.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Непряхіна Н. Ю. Основи ефективної комунікації URL: [http://www.oratorica.ru/news/articles/0snovy\\_ef-fektivnoy\\_kommunikacii](http://www.oratorica.ru/news/articles/0snovy_ef-fektivnoy_kommunikacii).
2. Стернин І. А. Основи мовної дії. Воронеж, 2009. 178 с.
3. Фітьє Є. Принципи і закони ефективної комунікації URL: [http://www.fabrikacom.com.ua/publ/principy\\_i\\_zakony\\_ehffektivnoj\\_kommunika-cii/1-1-0-46](http://www.fabrikacom.com.ua/publ/principy_i_zakony_ehffektivnoj_kommunika-cii/1-1-0-46).
4. Денисюк С. Г. Виміри ефективності політичної комунікації в системі «влада-громадяни». Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого. Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. Харків, 2012. Вип. 1 (11). С. 259–267.
5. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с.

**Фендик Михайло Миколайович** – студент групи ІПМ-176, факультет машинобудування та транспорту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [1pm.17bfendyk@gmail.com](mailto:1pm.17bfendyk@gmail.com)

Науковий керівник: **Денисюк Світлана Георгіївна** - доктор політичних наук, професор, професор кафедри суспільно-політичних наук, проректор з науково-педагогічної роботи і соціальних комунікацій ВНТУ, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: [denisyuk@vntu.edu.ua](mailto:denisyuk@vntu.edu.ua)

**Fendyk Misha M.** - student of group ІПМ-176, Faculty of Mechanical Engineering and Transport, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, [e-mail: 1pm.17bfendyk@gmail.com](mailto:1pm.17bfendyk@gmail.com)

Supervisor: **Svitlana Denysiuk** – Doctor of Political Science, Professor, Professor of the Department of Social and Political Science, Vice-Rector of Scientific and Pedagogical Work and Social Communication, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsia, e-mail: [denisyuk@vntu.edu.ua](mailto:denisyuk@vntu.edu.ua)