

Долженков Валерий Николаевич

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ И ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРАКТИВНОЙ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

В статье анализируется интерактивная модель коммуникации с ее положительными чертами и слабыми сторонами. Автор характеризует ее как двусторонний процесс, где участники, меняясь ролями отправителя и получателя, взаимодействуют посредством обратной связи в физическом и психологическом контекстах. Интерактивная модель меньше сосредоточена на передаче сообщений, а больше направлена на интеракцию и определяет коммуникацию как процесс, предусматривающий вовлеченность ее участников, где обратная связь является обязательным элементом.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2018/3-2/22.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2018. № 3(81). Ч. 2. С. 307-309. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2018/3-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

УДК 81

В статье анализируется интерактивная модель коммуникации с ее положительными чертами и слабыми сторонами. Автор характеризует ее как двусторонний процесс, где участники, меняясь ролями отправителя и получателя, взаимодействуют посредством обратной связи в физическом и психологическом контекстах. Интерактивная модель меньше сосредоточена на передаче сообщений, а больше направлена на интеракцию и определяет коммуникацию как процесс, предусматривающий вовлеченность ее участников, где обратная связь является обязательным элементом.

Ключевые слова и фразы: интерактивная модель коммуникации; коммуникация; отправитель и получатель; обратная связь; сообщение; физический и психологический контексты.

Долженков Валерий Николаевич, к. филол. н.

Российский государственный социальный университет, г. Москва

Московский авиационный институт

valdolzhenkov@yahoo.com

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ И ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРАКТИВНОЙ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

Рассмотрим и охарактеризуем одну из современных моделей коммуникации – интерактивную. Интерактивная, она же круговая, а также известная как модель конвергенции, занимается обменом сообщениями и мыслями как от отправителя к получателю, так и наоборот. Процесс коммуникации здесь происходит между людьми или машинами как вербальным, так и невербальным способом. Это относительно новая модель коммуникации для таких форм общения, как посредством электронной почты и СМС-сообщений.

Актуальность рассмотрения данной модели в нашей статье определяется происходящими в современном мире быстрыми изменениями, расширяющими и обогащающими коммуникацию. Так как коммуникация и ее функционирование так же, как и «развитие лексики, зависит не только от языковых факторов, но и внеязыковых» [3, с. 123], то закономерной задачей мы ставим продемонстрировать на примерах из нашей жизненной практики те характеризующие интерактивную модель факторы и контексты, которые подталкивают ее к значительным изменениям; и это происходит на фоне стремительного развития информационных технологий.

Как и любая другая модель, она требует различных компонентов функционирования процесса коммуникации. Этими компонентами являются:

1. Кодировщик – Источник – Декодировщик, где источником является человек, создающий сообщение. Кодировщик и декодировщик являются тем же человеком / источником. Второй источник представляет собой так же декодировщика, как и кодировщика. Первый источник действует как кодировщик в процессе отправления сообщения и как декодировщик в процессе получения сообщения. Второй источник раскодирует сообщение, затем создает другое, кодирует его и отправляет первому источнику. Источником признаются кодировщик и декодировщик в ходе акта кодирования и раскодирования.

2. Сообщение, которое представляет собой информацию, отправляемую в ходе коммуникации.

3. Обратная связь, представляющая процесс формирования декодировщиком второго сообщения после получения первого.

4. Область опыта, где опыт и знания, которыми обладает источник, влияют на формирование и интерпретацию сообщения. Сюда же можно отнести культуру и социальное поведение источника.

Так в чем же суть интерактивной модели? Всякий раз, когда источник отправляет сообщение получателю (источнику), он сначала кодирует информацию сообщения. Закодированное сообщение поступает к получателю, где оно раскодируется для получения исходной информации. Затем получатель действует как источник, кодирует другое сообщение, также известное как обратная связь, и отправляет его обратно отправителю. Так как сообщение представляет собой информацию, отправляемую в ходе коммуникации, то следует согласиться с И. Н. Тупицыной, что, «если рассматривать речевую коммуникацию как интеракцию, как речевое взаимодействие, информационный аспект естественным образом входит в эту, более объемную, сущность – интерактивную сущность речевой коммуникации. Информация производится и передается партнеру по общению в коммуникации для того, чтобы побудить его к определенным действиям. В этом смысле информативный аспект речевой коммуникации подчинен интерактивному, является формой для интерактивного содержания» [6, с. 115]. Показательны в этой связи исследования Л. Блумфильда, которого, «прежде всего интересовали функции речи. Тем не менее заслугой Л. Блумфильда является то, что он пришел к пониманию речевого акта как звена сложного процесса: конечно же, не столько для передачи информации, сколько для оказания воздействия на собеседника в целях социальной регуляции его поведения» [5, с. 19].

На формирование сообщений обоих источников влияет их область опыта. Эта область включает в себя факторы изменения шаблонов коммуникации, такие как культура, общество, психология, ситуация и используемые каналы коммуникации. Совпадающая область опытов инициирует разговор, который, в свою очередь, расширяет область опытов участников коммуникации. Все эти факторы также влияют и на интерпретацию сообщения.

Интерактивная модель описывает коммуникацию как процесс, в котором участники чередуются в качестве отправителя и получателя и генерируют смысл, отправляя сообщения и получая обратную связь в физическом и психологическом контекстах. У. Шрам указывал: «...вместо того, чтобы иллюстрировать коммуникацию как линейный односторонний процесс, интерактивная модель включает обратную связь, что делает коммуникацию более интерактивно взаимодействующим двусторонним процессом» [7, р. 135]. «Обратная связь включает сообщения, отправленные в ответ на другие сообщения» [Ibidem, р. 151]. «Мы, конечно, общаемся не только вербально, у нас есть различные варианты или каналы для коммуникации» [1, с. 121]. Скажем, преподаватель может вербально ответить на точку зрения студента, которую он огласил во время аудиторного обсуждения, или студент может невербально ответить преподавателю на вопрос о месте нахождения размыкаемого пульта дистанционного управления, указав на него. Включение контура обратной связи приводит к более сложному пониманию ролей участников коммуникации при возникновении общения.

Вместо того чтобы иметь одного отправителя, одно сообщение и одного получателя, рассматриваемая модель имеет два отправителя-получателя, которые обмениваются сообщениями. Каждый участник чередует роли в качестве отправителя и получателя, чтобы поддерживать коммуникацию. Хотя это и кажется осязаемым и преднамеренным процессом, мы переключаемся между ролями отправителя и получателя очень быстро, часто не осознавая этого.

Интерактивная модель меньше ориентирована на сообщения и больше фокусируется на интеракции (взаимодействии). В то время как, например, трансмиссионная модель сосредоточена на том, как сообщение было передано и было ли оно получено, интерактивная в большей степени связана с процессом коммуникации как таковым. Фактически эта модель признает, что есть так много сообщений, отправляемых в одно время, что многие из них даже не могут быть получены, а некоторые сообщения были отправлены непроизвольно. В этой связи коммуникация не считается эффективной или неэффективной в данной модели на основе того, было ли сообщение успешно передано и получено. Модель учитывает шумовые воздействия и иные барьеры, препятствующие развитию коммуникации, как то: язык и его различия и стили; сложности, возникающие в электронной сети и влияющие на процесс. В ней существует открытая линия связи, где интерактив становится очень значимым аспектом коммуникативного взаимодействия.

Интерактивная модель учитывает физический и психологический контексты. Физический контекст включает в себя факторы окружающей среды в коммуникативном акте. Размер, планировка, температура и освещение пространства влияют на наше общение. Представьте себе различные физические контексты, в которых проводятся собеседования, и как это может повлиять на ваше общение. К примеру, собеседование на диване в удобном офисе, сидя за большим столом переговоров, или же, наоборот, в большой аудитории, где вы располагаетесь на сцене, стоя напротив множества потенциальных коллег, сидящих и наблюдающих за вами в этой аудитории. Или вообразите, что вы в студенческом городке и вам необходимо взять интервью у ряда людей при температуре окружающей среды ниже нуля градусов. Довольно сложно организовать, договориться да еще разогреться перед каждым интервью, когда многое зависит не только от тебя. Подобные трудности возникают, когда, наоборот, очень жарко и влажно, а вы в костюме с галстуком, но надлежит выглядеть торжественно сияющим во время интервью, несмотря на то, что условия не располагают к активной беседе. Будь то размер помещения, температура или другие факторы окружающей среды, важно учитывать роль, которую играет физический контекст в нашем общении.

Психологический контекст включает психические и эмоциональные факторы в коммуникации. Стресс, тревога и эмоции – лишь некоторые примеры психологических воздействий, которые могут повлиять на наше общение. Например, вы узнали тревожные новости за несколько часов до большой публичной презентации. В этом случае очень сложно пытаться общаться, потому что психологический шум, вызванный стрессовыми новостями, вторгается в другие ваши мысли. Совершенно очевидно, что и положительные психологические состояния, такие как переживание эмоций любви, также могут влиять на общение. На начальных этапах романтических отношений люди могут быть настолько «поражены любовью», что не видят несовместимых черт личности или не оценивают отрицательно поведение, которое в противном случае они могли бы посчитать отталкивающим.

Обратная связь и контексты помогают сделать интерактивную модель более полезной и эффективной иллюстрацией процесса коммуникации. «Обратная связь дает коммуникатору возможность лучше приспособить свое сообщение к коммуникационному каналу для повышения эффективности передачи информации и увеличения вероятности соответствия между отправленным и принятым значениями» [4, с. 29].

Линейная (трансмиссионная) модель представляет одностороннюю вербальную коммуникацию, включающую только одного человека как отправителя и другого в качестве пассивного получателя. Здесь нет обратной связи от получателя, что не реалистично. «Коммуникация – это не улица с односторонним движением. Даже когда мы просто слушаем радио, читаем книгу или смотрим телевизор, мы гораздо интерпретативно активны, чем обычно осознаем» [2, с. 89]. Ярким примером, основанным на этой модели, является состояние, которое испытывал почти каждый из нас в детстве. Вы провинились перед вашей мамой, и она читала вам «лекции» (нотации), когда вы просто сидели и смиренно слушали, так как ответ (обратная связь) возбранялся и все, что можно было сделать, – это пассивно принять ситуацию. Интерактивная же модель является более обновленной версией линейной. Она учитывает обратную связь, которую можно получить от слушающих. В разговоре есть отправитель и получатель, который может ответить. Здесь более реалистично, поскольку модель учитывает, что коммуникация создается и интерпретируется посредством личного опыта ее участников. Многие из нас, уже выйдя из детского возраста, имели опыт уже другого общения с родителем, когда происходил обмен

сообщениями не в виде нотаций без ответа, а в виде рекомендаций, советов и обмена мнениями, где происходит обмен опытом между участниками, улучшающим взаимоотношения и развивавшим коммуникацию. И после детального сравнения линейная модель будет выглядеть порядком авторитарной и несколько скучной.

Интернет можно принять как самый лучший способ интерактивной коммуникации, поскольку получатель может осуществить обратную связь не только посредством электронной почты, но даже через газету или журнал. Интернет расширил возможности интерактивного общения, которые продолжают развиваться. Взаимодействие человека и компьютера также в настоящее время рассматривается как интерактивная связь, ибо модель является круговой, где отправители обмениваются постоянно. Социальные сети, интерактивный маркетинг, банкоматы, интернет-магазины, чаты также являются примерами интерактивной модели коммуникации.

Интерактивное общение происходит, когда обратная связь используется для изменения или исправления сообщений, которые были представлены или доставлены получателю. Прогрессивные изменения в коммуникационных технологиях привели к изменению методов использования и восприятия связи. Асинхронные и синхронные коммуникации используются в электронной почте, интерактивных видеоконференциях, виртуальных учебных пространствах и голосовом чате.

Возможность переноса времени и места изменила способ передачи сообщений в средствах массовой информации. Больше не является проблемой просмотр пропущенных телевизионных программ или доступ к определенным опосредованным технологиям. Такие технологии, как *Tivo* (устройство, принимающее сигналы со спутника, кабельных и эфирных каналов на цифровой видеомэгнитофон, записывающий передачи на жесткий диск) и недавно внедренный *Slingbox* (устройство и технологии, позволяющие получить доступ к телевизионным пакетам или приему спутников, которые не доступны на той или иной территории), предоставили потребителям удобство планирования интерактивного взаимодействия со средствами массовой информации для просмотра передач в соответствии с удовлетворяющей потребителей практикой.

В результате проведенных исследований на основе практических примеров и умозаключений можно сделать несколько выводов, характеризующих интерактивную модель:

- а) отправитель и получатель одинаково важны;
- б) взаимная заинтересованность отправителя и получателя в коммуникации может отсутствовать;
- в) обратная связь обогащает и придает новизну процессу общения;
- г) используется в Интернете и новых коммуникационных каналах.

Кроме того, мы считаем необходимым указать и, с нашей точки зрения, на слабые стороны данной модели:

- отправитель и получатель могут совсем и не знать друг друга;
- так как обратная связь происходит не одновременно, то она может занять довольно продолжительный промежуток времени;
- коммуникация становится линейной, если получатель не отвечает.

В завершение хотелось бы подчеркнуть, что интерактивная модель рассматривает коммуникацию как двусторонний процесс, в котором участники, чередуя роли отправителя и получателя, генерируют смысл, отправляя и получая обратную связь в физическом и психологическом контекстах. Она отражает интерактивные аспекты, но все еще не учитывает, как коммуникация строит наши реальности и зависит от социальных и культурных аспектов.

Список источников

1. Долженков В. Н. Характеристика актуальной транзакционной модели коммуникации // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2016. № 3 (57): в 2-х ч. Ч. 1. С. 120-123.
2. Долженков В. Н. Характеристика транзакционной модели коммуникации // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2017. № 3 (69): в 3-х ч. Ч. 2. С. 88-90.
3. Еремкина В. Н. Особенности использования экспрессивно и стилистически окрашенной лексики в языке публицистики времен Великой Отечественной войны // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2016. № 3 (57): в 2-х ч. Ч. 1. С. 123-125.
4. Сидоров Е. В. Речевая коммуникация: фундаментальные необходимости. М.: Издательство РГСУ, 2009. 153 с.
5. Сидоров Е. В. Социальная коммуникация. М.: Издательство РГСУ, 2011. 197 с.
6. Тупицына И. Н. Речевая коммуникация: личностно-когнитивное измерение. Изд-е 2-е, перераб. и доп. М.: Издательство РГСУ, 2007. 175 с.
7. Schramm W. The Beginnings of Communication Study in America. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997. 206 p.

THE CHARACTERISTICS AND FEATURES OF THE INTERACTIVE MODEL OF COMMUNICATION

Dolzhenkov Valerii Nikolaevich, Ph. D. in Philology
Russian State Social University, Moscow
Moscow Aviation Institute (National Research University)
valdolzhenkov@yahoo.com

The article analyzes the interactive model of communication with its advantages and disadvantages. The author characterizes it as a two-way process, where participants, changing the roles of the sender and the recipient, interact through feedback in the physical and psychological contexts. The interactive model is less focused on transfer of messages, and more focused on the interaction and defines communication as a process involving the engagement of its participants, where feedback is mandatory.

Key words and phrases: interactive model of communication; communication; sender and recipient; feedback; message; physical and psychological contexts.