

**Тема 1.**

**Основы теории  
коммуникации**

# ПЛАН

- 1. Общение и коммуникация.**
- 2. Модели общения. Условия успешности общения.**
- 3. Коммуникативные барьеры.**
- 4. Коммуникативные стратегии и тактики.**
- 5. Кооперативные тактики.**
- 6. Некооперативные тактики.**

# Что такое коммуникация?



## *Коммуникация*

*от лат. communico – «делаю общим, связываю, общаюсь»*

**КОММУНИКАЦИЯ**, -и; ж. [лат. communicatio - сообщение] **1. Спец.** *Путь сообщения, связь одного места с другим. Водные коммуникации. Перерезать коммуникации противника. Массовая к.* (способ сообщения какой-л. информации всем или многим с помощью технических средств). *Средства массовой коммуникации* (о газетах, радио, телевидении). // *Линия энерго-, тепло-, газо- и водоснабжения. Энергетические коммуникации. Подвести, провести коммуникации. Подземные коммуникации.* **2. Лингв.** *Сообщение или передача средствами языка содержания высказывания. Акт коммуникации.*

# Коммуникация vs общение

**Общение – это разнообразные формы речевого взаимодействия людей как членов общества (социальная коммуникация, коммуникация с участием человека)**

**Цель коммуникации (общения) - обмен содержанием на основе понимания**

**Понимание смысла осуществляется по двум направлениям:**

- 1) понимание предметного содержания речи (что?)**
- 2) понимание коммуникативного намерения (зачем, для чего?)**

# Коммуникация как

**передача сообщения** →

*Информационно-кодовая модель  
коммуникации (К.Шеннон – Р.Якобсон)*

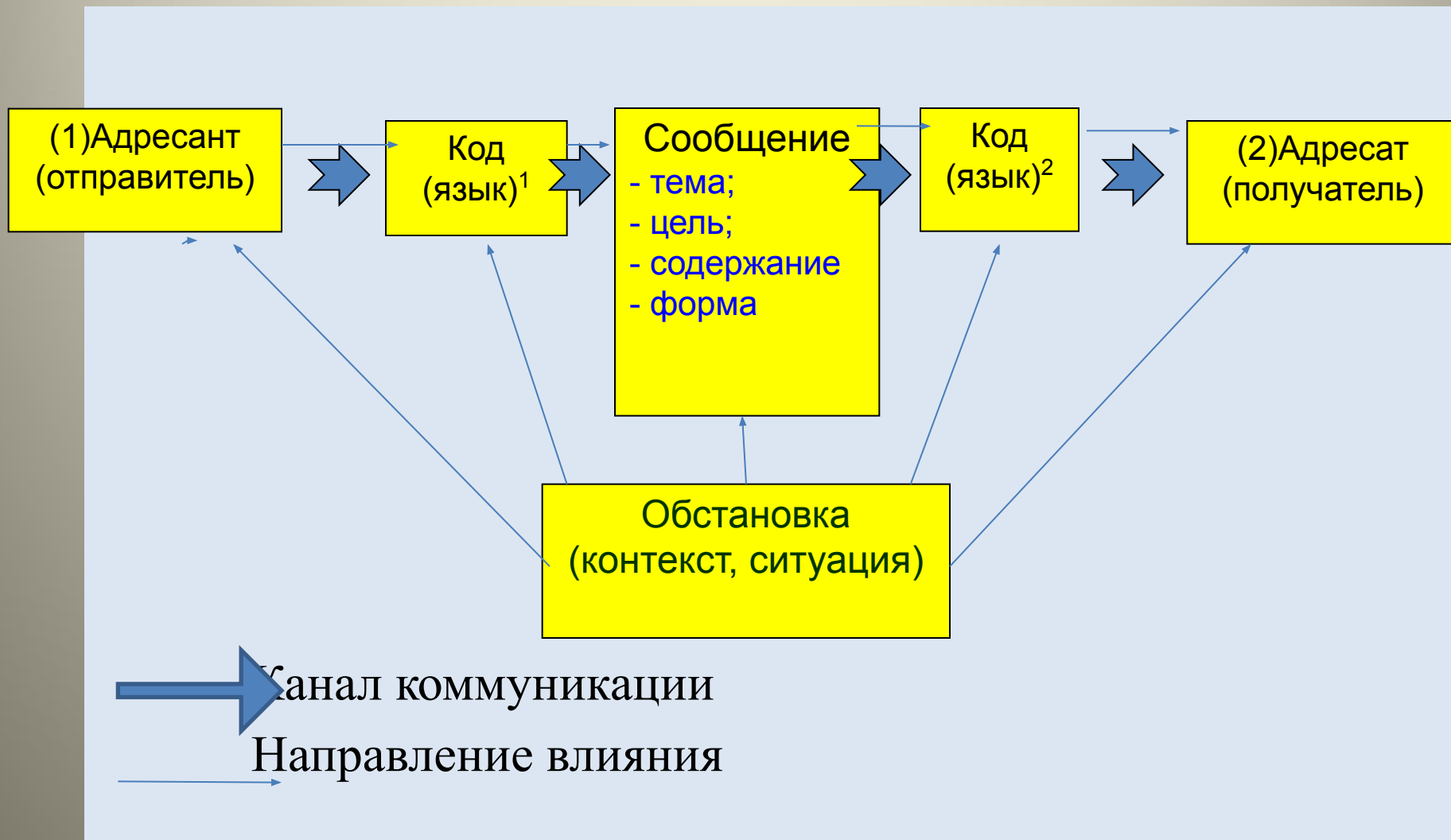
**общение, обмен, интеракция** →

*Интеракционная модель коммуникации  
(И.Н. Горелов, Э. Гоффман, Д. Шифрин и  
др.)*

**интерпретация смысла** →

*Инференционная модель коммуникации  
(Пол Грайс)*

# Информационно-кодовая (линейная) модель



## **Интеракционная модель**

**(interaction – «взаимодействие»):**

**учитывает активность каждой стороны коммуникации (и адресанта, и адресата)**

## **Инференционная модель**

**(«инференция» – вывод):**

**строится на принципе выводимости смысла из сообщения без посредства кода, т.е. без декодирования знаков**



# Коммуникативная неудача

- Отрицательный результат коммуникации: полное либо частичное недостижение коммуникативной цели
- «Коммуникативная неудача – это полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, т. е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» (О.Н. Ермакова)
- Пример 1 (намек): - *Здесь очень душно. Говорящий подразумевает: Надо проветрить помещение.* Но адресат не воспринимает передаваемый смысл как просьбу.
- Пример 2: многозначность *Нина изучает китайский язык и философию (китайскую? общую?)*

# Результативность и эффективность коммуникации

- **Результативность** коммуникации – достижение понимания.
- **Эффективность** коммуникации – соотношение результата и затрат на его достижение.
- Одна из причин низкой эффективности коммуникации – **нарушение коммуникативного равновесия**.
- Например: грубое распоряжение будет понято (результативность), но коммуникативное равновесие нарушено (адресат унижен, испытывает психологический дискомфорт).

# Коммуникативное равновесие

- Отведение адресату в процессе общения роли не ниже той, которая обусловлена его социальным положением и представлением о собственном достоинстве.
- Общение считается **неэффективным**, если коммуникативное равновесие нарушено.
- **Главная аксиома общения – сохранение коммуникативного равновесия.**
- Нарушение коммуникативного равновесия потенциально конфликтно, что ведет к коммуникативной неудаче.



# Коммуникативная культура

- владение техникой эффективного общения
- адекватное коммуникативное поведение человека, то есть его *умение бесконфликтно вести общение в стандартных коммуникативных ситуациях. Она предполагает знание человеком норм, правил и приемов эффективного и бесконфликтного общения и умение адекватно применить их в нужной коммуникативной ситуации.*

# Коммуникативные барьеры

- типичные трудности, препятствующие эффективной коммуникации.
- Знание коммуникативных барьеров и умение их преодолевать - важнейшая составляющая эффективного речевого воздействия.

# Виды коммуникативных барьеров

- **Культурные:** связаны с различием в культурах, к которым принадлежат общающиеся, различием в религиозных верованиях, уровне образования и т.д.
- **Социальные:** связаны с несовпадением социального статуса. Это могут быть различия в возрасте (проблема «отцов и детей»), имущественные различия («сытый голодного не понимает»), гендерные различия («женская» логика).

- **Ролевые:** трудности при освоении новой социальной/статусной роли или при ситуативной смене ролей (неопытный руководитель, начинающий специалист, эксплуатация привычной роли: начальника, «маленького человека», учителя и т.д.)
- **Психологические:** связаны с особенностями психики общающихся (оптимистический либо пессимистический настрой, способность /неспособность к эмпатии, самоконтролю, текущее психическое состояние и т.д.)
- **Языковые:** различия в языках или в уровне владения языком (незнание чужого языка, злоупотребление специальной терминологией, иноязычными заимствованиями, жаргонными, диалектными словами).



# Коммуникативная стратегия

- главный план общения, посредством которого достигается оптимальное решение коммуникативных задач
- **Кооперативные** – базируются на принципе кооперации, характеризуются установкой на бесконфликтное общение, долговременное партнерство.
- **Некооперативные** – не базируются на принципе кооперации. Строятся на авторитарности, доминировании, превосходстве, решении сиюминутных задач. Часто приводят к коммуникативным конфликтам.

- К **кооперативным** стратегиям относятся стратегии одобрения, апологетики, утешения, уступки, компромисса, доверия, информирования и др.,
- к **некооперативным** – стратегии дискредитации, ссоры, саботажа, разрыва, принуждения, давления, недоверия, соперничества, недовольства, угрозы и др.

***кооперативная***

– *Сколько ты будешь упрекать меня?*

– *Всё хорошо, дорогой. Я и не думала упрекать тебя, просто я беспокоюсь*

***некооперативная***

1. – *Ты был сегодня в школе?*

– *Ты что, допрос устраиваешь?*

2. *[в маршрутке]*

Пассажир: *Вы по улице Фрунзе поедете?*

Водитель: *Зачем мне туда?*

# Коммуникативные тактики

- Каждая коммуникативная стратегия характеризуется определенным набором **тактик**.
- **Коммуникативная (речевая) тактика** — это конкретный речевой ход (прием) в процессе осуществления речевой стратегии, направленный на решение частной коммуникативной задачи конкретного этапа.
- Коммуникативная тактика позволяет менять ход общения, управлять своим и чужим коммуникативным поведением.

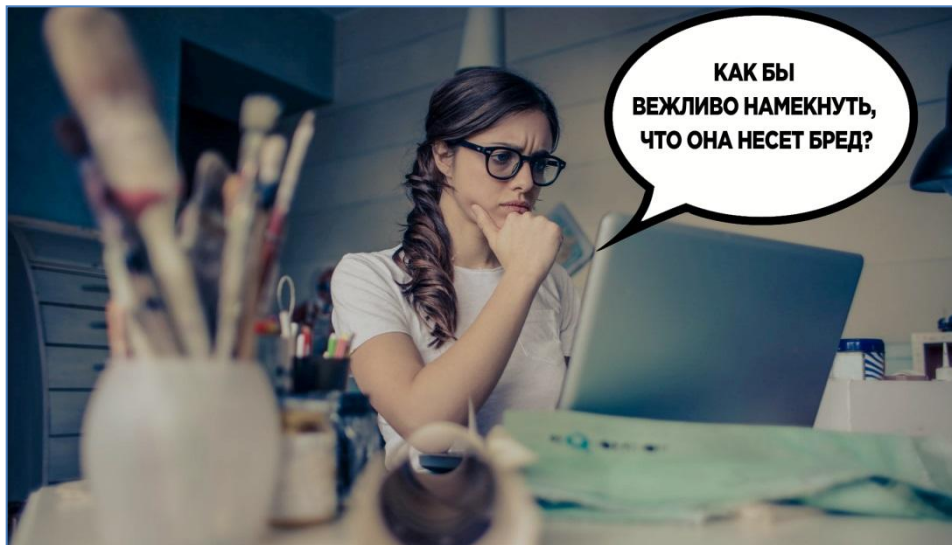




- 1) Смягчение категоричности
- 2) Создание доверия
- 3) Похвала
- 4) Compliment



**Кооперативные тактики**



# Смягчение категоричности

- Важная коммуникативная категория, один из инструментов воздействия, позволяющий сделать речь яркой, убедительной, показывают заинтересованность говорящего.
- Умелое использование средств выражения категоричности позволяют воспринимать говорящего как человека с четкой позицией, имеющего убеждения.
- Однако излишняя категоричность может привести к коммуникативной неудаче: вызовет негативную реакцию, противодействие.

## **Категоричность**

## Категоричное несогласие:

- (Это) совсем не так
- (Это) неправда (Это) неправильно  
(Это) неверно
- Ничего подобного \*
- Вы (явно) заблуждаетесь \*\*
- Вы совершенно не правы
- Я не согласен с вами (с тобой)
- Я совершенно не согласен с вами \*\*
- Всё это не соответствует истине \*\*
- Об этом и речи быть не может (~об этом не может быть и речи)

- **Смягченная категоричность**

- несогласия:**

- (Это) далеко не так
- Напротив; Совсем (=как раз) наоборот!
- Вы (несколько, немного) ошибаетесь \*\*
- Я (никак) не могу с вами согласиться \*\*

- **Некатегоричное несогласие:**

- Я придерживаюсь другого (= иного) мнения \*\* Я не разделяю вашего мнения (=вашей точки зрения)\*\*
- Я позволю себе не согласиться с вами\*\*



- Частичное согласие: *Возможно, ты прав / в этом ты, конечно, прав /в чем ты точно прав, так это ...*
- Акцент на собственное мнение: *Возможно, я ошибаюсь, но у меня такое мнение*
- Сослагательная модальность: *Я бы не стал спешить с выводами; Я бы согласился, если бы не...*
- Извинение: *Прошу прощения, но я бы не согласился...*
- Обращение: *Ваня, тут я , пожалуй, готов с тобой поспорить*
- Паравербальные средства: интонация, мягкий тембр
- Невербальные средства: заинтересованный, доброжелательный взгляд, жесты внимания

## **Способы смягчения категоричности**

# Тактики смягчения категоричности

- Это не так
- Вы не правы
- С чего вы взяли?
- Не говорите ерунды
- У меня другая информация
- Не могу с вами согласиться
- Вы уверены, что ваши источники информации достоверны?
- Давайте посмотрим с другой стороны

# Тактики создания доверия

## Хуже

1. Я не знаю...
2. Мы не сможем этого для вас сделать...
3. Вы должны...
4. Подождите секундочку...
5. Нам это не интересно.

## Лучше

1. Мне нужно уточнить...
2. В настоящее время это довольно сложно, однако...
3. Для вас имеет смысл...  
Лучше, если вы...
4. Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы сможете подождать?
5. Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля.



- Разновидность оценки - одобрения
  - Коммуникативная цель: положительно оценить заслуги и достижения адресата, подчеркнуть его знания, лучшие качества, умелые действия
- Обычно применяется по нисходящей иерархии

**\* Похвала**



*Функция комплимента* - установление контакта и поддержание добрых отношений (фатическая).

*Коммуникативная цель:* демонстрация своего благорасположения, добрых чувств с тем, чтобы вызвать симпатию, расположить собеседника при помощи положительной оценки его реальных качеств.

*Отличие от похвалы:* оцениваются не заслуги и достижения, а любые качества (цвет глаз, красота волос и т.п.).

*Общее с похвалой:* положительная оценочность.

*Отличие от лести:* искренность, подчеркивание реальных достоинств.

Лесть преследует корыстные цели.

*Общее с лестью:* демонстрация своего благорасположения.

*Ожидаемая реакция:* принятие комплимента.

\* **Комплимент**

(1)

- Вы всегда поражаете меня своей пунктуальностью.
- Спасибо за комплимент. Редко услышишь такое от вышестоящих товарищей.



(2)

- Я знаю, сколько тебе лет... Но у тебя такая персиковая кожа... Очень тонкая.
- Да, мне моя косметолог тоже про это говорила.



(3)

- Как эта бижутерия подходит к твоему наряду!
- В самом деле? Я доверяю твоему вкусу.

(4)

- Вы такая необыкновенная!
- Ну что вы! Самая что ни на есть обыкновенная.

# Коммуникативная неудача тактики комплимента:

отклонение комплимента как  
(1) неприятного, (2) неуместного,  
(3) неискреннего.

Невербальные показатели: пожатие плечами, фырканье,  
презрительный взгляд.

(1)

- Вам идет, когда вы злитесь.
- Оставьте меня. У меня есть кому дарить комплименты и без вас.

(2)

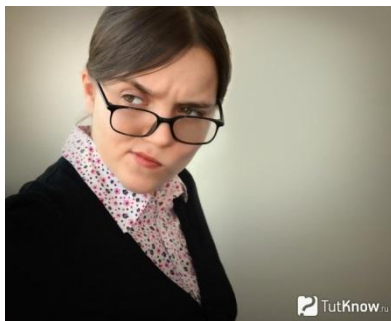
- У вас новое платье? Оно вас очень молодит.
- Что же я, по-вашему, старая, что ли?

(3)

- Наталья Ивановна, вы такой лояльный преподаватель.
- На вас моя лояльность не распространяется.



- 1) Лесть
- 2) Маскировка
- 3) Манипулирование
- 4) Агрессия



**Некооперативные тактики**



- \* Лесть - одобрительная оценка чьих-либо достоинств, заслуг, личных качеств.
- \* Некооперативный характер лести проявляется в неискренности, лицемерии положительного по смыслу замечания, неумеренном преувеличении достоинств.



## \*Тактика лести

# Тактика маскировки смысла

## Слова

*Честно говоря, по правде,  
поверьте*

*«Честно говоря, это  
лучшее предложение»*

*Всего лишь, только*

*«Я отниму у вас всего  
лишь 5 минут»*

## Скрытый смысл

Стремление утаить правду:  
*«Это не лучшее  
предложение»*

Снижение значимости  
дальнейших слов: *«Я  
займу [не 5 минут]  
столько времени,  
сколько мне  
необходимо»*

# Тактика маскировки

## Слова

*Попытаться*

*«Я попытаюсь это  
сделать»*

*Кстати, между прочим,  
однако, все же*

## Скрытый смысл

Сомнение, ожидание  
неудачи:

*«Я сомневаюсь в своих  
силах»*

Вводятся неприятные  
сведения: *«Ваша  
идея великолепна, но  
все же она  
нереалистична»*

# Манипулирование



Разновидность воздействия, при котором адресант неявно изменяет намерения и действия адресата в собственных целях

- Их основу составляют
  - Самолюбие адресанта
  - Обещание льгот и выгод
  - Скорость ответной реакции
  - Подмена понятий

**Приемы манипуляции**

1. Недоверие
2. Избегание источников воздействия
3. Смех, насмешка, высмеивание
4. Мнимое непонимание (выяснение)
5. Критичность мышления
6. Наличие времени для обдумывания

**Приемы  
противодействия  
манипуляции**

- Проявление грубости в речи, негативное речевое воздействие и взаимодействие, нанесение обиды, дискредитация, понижение коммуникативного статуса партнера, оскорбление, высмеивание
- Агрессия нарушает коммуникативное равновесие, доставляя психологический дискомфорт партнеру по общению, разобщая коммуникантов
- Агрессивное речеповедение – это всегда нарушение общепринятых норм: социальных, культурных, этических, коммуникативных
- Агрессия подавляет саму способность к общению и препятствует взаимопониманию



**Конфронтационная  
тактика:  
Речевая агрессия**

- **Речекоммуникативный конфликт** - это возникшее в ходе коммуникативного контакта столкновение, противостояние двух сторон коммуникации, которое обнаруживает себя через конфликтные коммуникативные ходы: «нанесение адресату коммуникативного и / или психологического ущерба» (недоверие, угроза), «понижение его статуса» (дискредитация, негативная характеристика, оскорбление, высмеивание и под.), «противодействие нанесенному ущербу»



## **Виды речевой агрессии**



- **Инвектива** («бранная речь») – словесное оскорбление, резкое выступление против кого-либо или чего-либо.
- К инвективе относятся как собственно ругательства (*дрянь, мразь, сволочь, остолоп*), так и нейтральная лексика, которая приобретает переносные значения и становится оскорбительной в конкретном контексте (*дуб, тюфяк, гнида, собака*).
- Крайние формы инвективы представлены **обсценизмами** – ненормативной, нецензурной лексикой.
- В непрямом значении инвектива не транслирует агрессии (эксплектива), однако создает негативную речевую атмосферу, дисгармонизирует общение



## Виды речевой агрессии