

# СОДЕРЖАНИЕ

Методическая записка.....	6
<b>Глава 1. Теория коммуникации в системе наук .....</b>	<b>14</b>
1.1. Коммуникация как объект исследования.....	14
1.2. Понятийный аппарат теории коммуникации .....	15
1.3. Методы теории коммуникации .....	17
1.4. Законы и принципы коммуникации.....	19
1.5. Категории теории коммуникации .....	20
1.6. Критерии дифференциации видов коммуникации .....	22
<b>Глава 2. Основные концепции и этапы развития</b> <b>теории коммуникации .....</b>	<b>30</b>
2.1. Основные этапы становления понятия «коммуникация».....	30
2.2. Зарубежные теории массовой коммуникации XX–XXI веков .....	33
2.3. Становление теории коммуникации в России.....	36
2.4. Модели коммуникативных процессов.....	39
<b>Глава 3. Процесс, структура и типология коммуникации.....</b>	<b>52</b>
3.1. Коммуникация как процесс .....	52
3.2. Составляющие процесса коммуникации .....	53
3.3. Каналы коммуникации .....	55
3.4. Процесс кодирования и декодирования информации .....	59
3.5. Коммуникативные барьеры .....	63
3.6. Типы коммуникации .....	63
<b>Глава 4. Функциональная эффективность коммуникации.....</b>	<b>69</b>
4.1. Функции коммуникации .....	69
4.2. Факторы эффективности коммуникации .....	70
4.3. Средства массовой коммуникации .....	71
4.4. Факторы эффективности межличностной коммуникации.....	77
4.5. Комплимент как один из факторов эффективности общения .....	80

<b>Глава 5. Семиотика коммуникации: синтактика, семантика, прагматика</b> .....	86
5.1. Характеристика информации .....	86
5.2. Обеспечение информационного обмена в коммуникации .....	88
5.3. Знаки коммуникации .....	89
5.4. Семиотическое членение: синтактика, семантика, прагматика .....	93
<b>Глава 6. Вербальная и невербальная коммуникация</b> .....	100
6.1. Речевое общение как способ коммуникации .....	100
6.2. Устная и письменная формы речевой коммуникации .....	102
6.3. Невербальная коммуникация .....	113
6.4. Молчание как форма поведения в невербальной коммуникации .....	117
<b>Глава 7. Прагматический подход к коммуникации</b> .....	123
7.1. Теория речевых актов .....	123
7.2. Классификация речевых актов по Дж. Сёрлю .....	126
7.3. Правила инициации речевого акта .....	127
7.4. Коммуникативный кодекс .....	130
7.5. Принцип кооперации Г. П. Грайса .....	131
7.6. Принцип вежливости Дж. Лича .....	132
<b>Глава 8. Межличностная коммуникация</b> .....	141
8.1. Уровни коммуникации .....	141
8.2. Межличностное взаимодействие и его структура .....	142
8.3. Проблемы и типология речевого воздействия в межличностной коммуникации .....	144
8.4. Выбор стратегий воздействия в речевой деятельности .....	146
8.5. Коммуникативные стратегии и тактики в межличностном общении .....	148
8.6. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии .....	152
<b>Глава 9. От коммуникации в малых группах до массовой коммуникации</b> .....	162
9.1. Фактор группы и проблема совместимости в деловом взаимодействии .....	162
9.2. Формирование общественного мнения и массмедиа .....	165
9.3. Массовая коммуникация как вид межличностного общения .....	169
9.4. Средства передачи массовой коммуникации .....	171
9.5. Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации .....	175

<b>Глава 10. Коммуникативная личность</b> .....	180
10.1. Определение понятия «коммуникативная личность» .....	180
10.2. Коммуникативные, социальные и психологические роли .....	181
10.3. Социальный статус коммуникантов .....	185
10.4. Вербальные формы адресации как утверждение социального статуса.....	187
10.5. Стили речевого коммуникативного поведения.....	188
<b>Глава 11. Профессионально ориентированная и публичная коммуникация</b> .....	195
11.1. Виды коммуникации в организации .....	195
11.2. Формы деловой коммуникации в организации .....	197
11.3. Формы и жанры публичной коммуникации .....	204
<b>Глава 12. Лингвокультурологические аспекты межкультурной коммуникации</b> .....	212
12.1. Социальная культура и ее составляющие .....	212
12.2. Межкультурная коммуникация и диалог культур .....	214
12.3. Уровни и формы коммуникации при межкультурном взаимодействии .....	215
12.4. Лингвокультурологический аспект в межкультурной коммуникации .....	217
12.5. Национальный характер и его роль в межкультурной коммуникации .....	219
12.6. Модальности реализации межкультурной коммуникации .....	221
Глоссарий .....	230
Персоналии .....	275
Литература, использованная при составлении раздела «Персоналии».....	322
Рекомендуемые источники информации .....	323
Авторская справка .....	335

# МЕТОДИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

Учебник к курсу «Теория и практика коммуникации» рассчитан на подготовку специалистов области связей с общественностью, лингвистики и межкультурной коммуникации, медиации, филологии, журналистики, педагогического образования.

Будущий специалист должен обладать следующими

*общекультурными компетенциями:*

- способностью ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей, учитывать ценностно-смысловые ориентации различных социальных, национальных, религиозных, профессиональных общностей и групп в российском социуме;
- способностью руководствоваться принципами культурного релятивизма и этическими нормами, предполагающими отказ от этноцентризма и уважение своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума;
- владением навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;
- готовностью к работе в коллективе, социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, к проявлению уважения к людям, готовностью нести ответственность за поддержание доверительных партнерских отношений;
- способностью к осознанию значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации;
- владением культурой мышления, способностью к анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей их достижения, владением культурой устной и письменной речи;
- способностью занимать гражданскую позицию в социально-личностных конфликтных ситуациях;
- способностью к пониманию социальной значимости своей будущей профессии, владением высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

*общефессиональными компетенциями:*

- владением системой лингвистических знаний, включающей в себя знание основных явлений на всех уровнях языка и закономерностей функционирования изучаемых языков, функциональных разновидностей языка;
- владением системой знаний о ценностях и представлениях, присущих культурам стран изучаемых иностранных языков, об основных различиях концептуальной и языковой картин мира носителей государственного языка Российской Федерации;
- владением когнитивно-дискурсивными умениями, направленными на восприятие и порождение связных монологических и диалогических текстов в устной и письменной формах;
- владением официальным, нейтральным и неофициальным регистрами общения;
- владением конвенциями речевого общения в иноязычном социуме, правилами и традициями межкультурного и профессионального общения с носителями изучаемого языка;
- готовностью преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах общения;
- владением этическими и нравственными нормами поведения, принятыми в инокультурном социуме;
- владением современным научным понятийным аппаратом, способностью к системному представлению динамики развития избранной области научной и профессиональной деятельности;
- способностью использовать понятийный аппарат философии, теории межкультурной коммуникации для решения профессиональных задач;
- способностью структурировать и интегрировать знания из различных областей профессиональной деятельности и уметь творчески использовать и развивать эти знания в ходе решения профессиональных задач;
- владением современной информационной и библиографической культурой;
- способностью изучать речевую деятельность носителей языка, описывать новые явления и процессы в современном состоянии языка, в общественной, политической и культурной жизни иноязычного социума;

*профессиональными компетенциями:*

- готовностью к участию в диалоге культур, дальнейшему самообразованию посредством изучаемых языков;
- способностью осознавать цели и задачи общеевропейской языковой политики и языковой политики в других регионах в условиях межкультурного взаимодействия;
- способностью выявлять источники возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной коммуникации, выявлять и устранять причины дискommunikации в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия;
- способностью осуществлять межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурных обменов (деловые переговоры, переговоры официальных делегаций);
- владением современными методиками поиска, анализа и обработки материала исследования и проведения эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере межкультурной коммуникации;
- владением методиками экспертной оценки программных продуктов лингвистического профиля.

Исходя из концепции коммуникации как цели и средства обучения взаимодействию специалистов в профессиональной деятельности (в данном случае — медиация, а также сфера общественных связей и отношений), данное издание призвано заложить основы знаний о коммуникации в понятийном и функционально-действенном планах, развить коммуникативную компетентность, ознакомить с формами и методами взаимодействия, повысить культуру общения.

В соответствии с жанром учебник призван оказать *помощь* студенту в *подготовке к практическим занятиям* по курсу «Теории коммуникации», в овладении процессом коммуникации, практическими навыками и умениями, необходимыми для будущего специалиста.

Методическая концепция книги подводит студента к навыкам самостоятельной работы и творческому мышлению. При выполнении практических заданий предлагаются коммуникативные ситуации, способствующие активной вербальной деятельности, формированию коммуникативной культуры. Особую роль играет использование опор, заставляющих осмысливать информацию, строить свой ответ системно, доказательно.

Опора выполняет функцию ориентира в качестве минимального исходного знания, например:

Одной из форм деловой коммуникации является разговор по телефону, который имеет свою структуру:

- взаимные представления (20–25 секунд),
- введение собеседника в курс дела (40–45 секунд),
- обсуждение ситуации (100–115 секунд),
- заключительное слово.

Проведите телефонный разговор с секретарем фирмы, где вы хотели бы пройти практику. Каково оптимальное время для звонка? Постройте разговор в соответствии с представленной структурой.

Закончите разговор на положительной оптимистической ноте.

## **Требования к уровню освоения содержания дисциплины**

В результате изучения дисциплины студент должен

*знать:*

- основные концепции и методы изучения основ теории коммуникации, реализующейся в общении;
- типы, виды, формы и модели коммуникации;
- теоретические основы производства информации, ее распространения, приема и использования;
- условия и факторы коммуникации;
- ключевые понятия основ теории коммуникации;
- характеристики коммуникативной личности, в том числе в профессиональной сфере;
- пути повышения эффективности коммуникации;
- причины возникновения барьеров коммуникации;
- основные закономерности формирования коммуникативной личности;
- содержание и средства речевой коммуникации.

В результате изучения дисциплины студент должен

*уметь:*

- применять полученные знания при выявлении и объяснении фактов и процессов коммуникации;

- учитывать знания об особенностях коммуникации в индивидуальной практике, в том числе в речевой;
- практически осуществлять все этапы коммуникативного процесса;
- исполнять коммуникативную роль в соответствующей коммуникативной ситуации;
- использовать те коммуникативные стратегии и тактики, которые содействуют успешной коммуникации;
- распознавать причины возникновения барьеров и вносить коррективы в процесс коммуникации.

Структурно учебник состоит из двенадцати глав (тем), «Глоссария», разделов «Персоналии» и «Рекомендуемые источники информации» (основная и дополнительная литература). Каждая из двенадцати глав представлена в следующей последовательности:

1. *Проблематика*, выносимая на обсуждение, где изложены *основные положения*, содержащие краткие сведения о теоретическом, прагматическом и прикладном аспектах теории коммуникации, на основе источников информации и ряда результатов собственных исследований авторов. Этот материал может выступать в качестве опоры, поскольку выделяет существенное в изучаемом материале.
2. *Ключевые термины*, необходимые для подготовки к практическим занятиям.
3. Раздел «Выявляем коммуникативную компетентность», предполагающий управление учебной деятельностью студентов, самостоятельное и творческое овладение материалом, включает рубрики:
  - «Теоретические вопросы»;
  - «Практические задания»;
  - «Самостоятельная работа».
4. «Глоссарий», представляющий собой основные термины курса. Предполагается, что при подготовке ответов на теоретические вопросы, выполнении практических заданий и самостоятельной работы студенты должны использовать соответствующую терминологию и правильно ее употреблять.
5. «Рекомендуемые источники информации», включающие основную и дополнительную литературу. Обширный справочно-библиографический аппарат поможет правильно вести ин-



формационный поиск при подготовке самостоятельной работы.

Работа на занятии может проводиться по схеме:

- знакомство с теорией;
- актуализация имеющихся знаний: аналитические задания (ответы на теоретические вопросы);
- углубление знаний: конструктивные упражнения (практические задания).

## Методические рекомендации студентам

### 1. Как работать с разделом «Глоссарий»

Бурное развитие теории коммуникации с конца XX века, множественность направлений этого знания предельно активизировали терминотворчество и являются осложняющим фактором в освоении курса «Теория коммуникации», поскольку студент имеет недостаточный опыт терминологической работы. С учетом этого фактора для *учебно-профессиональных целей* отобран словарь-минимум («Глоссарий»). Введение терминов в практический оборот предполагает не только обогащение тезауруса студента как языковой личности, но и формирование *коммуникативной компетенции в специальной сфере*. Словарь отражает структуру теории коммуникации как науки.

Информационные компоненты словаря включают *словник*, представленный *в алфавитном порядке* прописными буквами, который состоит из *заголовочного слова* или словосочетания (собственно термина), выделенного жирным шрифтом («черные слова»), *этимологическую справку* для ряда иноязычных терминов и собственно *словарную статью* (семантизация термина), а также *гипертекстовые отсылки*, расширяющие информативные границы «Глоссария». Текст статьи делится на определяющую часть (дефиниция термина) и объяснительную часть, которая может быть достаточно пространной соответственно важности или сложности описываемого понятия. В ряде случаев приводятся примеры, помогающие раскрыть данное понятие. Словарные статьи адаптированы к уровню знаний начинающих специалистов в сфере коммуникации. В словаре используются параграфические шрифтовые выделения акцентирующего характера (курсив, подчеркивание).

*Этимологическая справка* (источник заимствования или слово этого языка, послужившее прототипом данного) не образует самостоятельного текстового фрагмента, является структурным компонентом словарной статьи, занимая положение между термином и его дефиницией. Например:

**Диффузия** (лат. *diffusio* — *распространение, растекание*) — распространение и принятие определенных объектов (инноваций, информации, элементов культуры) в социальной системе.

Налицо параграфическое (скобочное) введение этимологической информации в текст. Используются также другие параграфемы — шрифтовые выделения. Все это отражает прагматическую ориентированность данной информации, помогающей студенту запомнить трудный термин и понять его смысл.

В «Глоссарии» представлен *не цитатный тип словаря*, который влечет за собой проблему авторитетности дефиниции термина. В соответствии с принципом доступности изложения этот учебный материал составлен на базе существующих словарей и работ по теории коммуникации. Работа со словарем, предполагающая выработку профессионально-коммуникативной компетенции будущего специалиста, обусловлена такими *дидактическими задачами*, как:

- введение студентов в активный профессиональный словарь, подготавливающий к освоению специальных дисциплин;
- умение систематизировать научные понятия;
- умение понимать структуру научного знания по различным разделам теории коммуникации;
- осознание важности терминологического аппарата для всей дальнейшей учебной и научно-исследовательской деятельности студента;
- сознательное формирование своего профессионального тезауруса.

## 2. Как работать с разделом «Персоналии»

Раздел включает аннотированный именной указатель отечественных и зарубежных ученых, внесших вклад в развитие теории коммуникации, и отражает основные этапы становления теории коммуникации. Авторы сочли необходимым представить имя каждого ученого на русском и соответствующем иностранном языке, а также названия базовых трудов зарубежных специалистов на иностранных языках, что позволит

обращаться к трудам по теории коммуникации в поисковых системах. В каждой статье показывается, какой вклад внесен исследователями в разработку той или иной проблематики. Например:

**БЛУМЕР Герберт** (BLUMER Herbert, 1900–1987) — американский социолог и социальный психолог, работавший в русле символического интеракционизма. Вслед за Дж. Г. Мидом выделил два уровня взаимодействия: символический (свойственный только человеку) и несимволический (свойственный всему живому), что нашло отражение в его труде *Symbolic Interactionism: Perspective and Method* (1969). Г. Блумер — родоначальник исследований проблематики массового общества.

### **3. Как выполнять задания рубрики «Самостоятельная работа»**

Самостоятельная работа осуществляется в форме внеаудиторной работы без участия преподавателя, т. е. без непосредственной обратной связи. Контролирующие и оценивающие действия преподавателя предусмотрены на отсроченный контроль выполненных заданий во время специально отведенных часов. При этом студентом решаются следующие задачи:

- подборка и анализ информации по выдвинутым установкам;
- конспектирование и устное сообщение предлагаемой для изучения темы или разработки проблемного задания;
- аргументирование выдвигаемых положений.

# ГЛАВА 1. ТЕОРИЯ КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ НАУК

## 1.1. Коммуникация как объект исследования

Коммуникация выделилась в самостоятельный объект исследования социальных наук в связи с развитием технических средств передачи информации, в первую очередь радио, в 20-х годах XX века. Развитию теории коммуникации способствовало становление кибернетики, информатики, семиотики, которые термином *коммуникация* обозначают технические каналы и средства связи. Связь рассматривается как многокомпонентная, составленная из элементов система.

Коммуникативное знание носит междисциплинарный характер. Коммуникация является объектом социогуманитарных, естественно-научных и научно-технических дисциплин, каждая из которых вычленяет из коммуникации свой объект и предмет исследования. Технические дисциплины изучают возможности и способы передачи, обработки и хранения информации. Социогуманитарные науки (психология, лингвистика, психолингвистика, социология, социолингвистика, теория коммуникации, политология, культурология, этнография) рассматривают свои аспекты коммуникации с присущими им особенностями и спецификой. Так, *лингвистика* занимается проблемами вербальной коммуникации, психология и психолингвистика изучают причины, барьеры, затрудняющие процесс коммуникации, а также мотивированность вербального и невербального поведения коммуникантов.

Теория коммуникации как междисциплинарная наука рассматривает лингвистические, когнитивные и логико-философские аспекты коммуникации.

Общая теория коммуникации изучает коммуникацию и коммуникативные процессы не в ряду прочих объектов, как, например, лингвистика или психология, а как основной объект.

Предметом *теории коммуникации* является обмен информацией в природных, социальных и технических системах. Данная теория рассматривает универсальную модель коммуникативного процесса,

определяет его составляющие, выявляет общие закономерности коммуникативных процессов в различных областях действительности. Изучает особенности общения, взаимодействия, воздействия и влияние оценочного фактора, характерного для данной сферы знаний.

Объектом лингвистической теории *коммуникации* выступают различные виды коммуникации. Субъектом в данном случае является *человек говорящий*.

## 1.2. Понятийный аппарат теории коммуникации

*Базовыми понятиями* являются: общение, коммуникация, речевая деятельность, информация, информационный обмен, коммуникативное пространство.

Предельно общим является термин *коммуникация*, который появился в научной литературе в начале XX века. На сегодня этот термин в социальной практике имеет в основном три интерпретации:

- средство информации;
- передача информации;
- воздействие информации.

Во всех случаях термин *коммуникация* следует рассматривать как синоним слову *связь*.

Главная функция коммуникации — передавать информацию. Анализ результатов Второй мировой войны вызвал интенсивное развитие новых научных направлений, в которых определяющую роль стала играть информация (теория информации К. Э. Шеннона, кибернетика Н. Винера, науки о языке и др.), способы ее передачи, хранения и т. д. Коммуникация как вид информационного обмена, имеющего свои закономерности, сформировалась в самостоятельный объект исследования. Радиосвязь, в том числе и дальняя космическая, телевизионное вещание, средства массовой информации (СМИ) в целом, телекоммуникации, реклама стали определять образ жизни человека в обществе.

Обратим внимание на такие специальные словосочетания, как *воздушные коммуникации*, *железнодорожные коммуникации*, которые также подразумевают *связь*. Говоря о транспортных и энергетических коммуникациях, имеют в виду способность этих систем связи обеспечивать эффективное перемещение людей, грузов и энергии в социализированном географическом пространстве.

Таким образом, социальная практика трактует термин *коммуникация* как транспортировку вещества, энергии и информации в социальном организме и как средство этой транспортировки — ее каналы, специально подготовленные и оборудованные для повышения эффективности передачи, перемещения и приема.

Проблема соотношения понятий *коммуникация* и *общение* показывает, что имеется несколько подходов к ее разрешению:

- отождествление понятий *коммуникация* и *общение*: этимологически и семантически термины *коммуникация* и *общение* равноправны, обозначая исходное понятие *информационный обмен* в обществе;
- разделение понятий *коммуникация* и *общение*: инвариантом большинства определений коммуникации выступает понятие *информационный обмен*.

*Общение* представляет процесс, имеющий ярко выраженный информационный характер. Если рассматривать информацию как атрибутивное свойство материи, меру ее организации, то тогда всякое взаимодействие в материальном мире можно описывать в терминах коммуникации. Сегодня биологи рассматривают способность организма к коммуникации как критерий жизни. Действительно, потеряв способность целесообразно реагировать на информацию из внешней среды, организм не считается живым. В таком случае понятие *коммуникация* является более широким, чем понятие *общение*. При этом важно учитывать, что информационный обмен возможен лишь в случае, если взаимодействующие системы характеризуются соразмерностью своего развития и различаются своим информационным потенциалом.

Понятия *коммуникация* и *общение* часто рассматриваются как близкие по смыслу. Общей является их соотнесенность с процессами передачи информации, обмена, включая связь с языком как средством передачи информации. Передача информации в пространстве и времени осуществляется чаще всего в неязыковых формах (невербальные сигналы и материальные носители культуры), а вербальные сообщения составляют небольшую часть информационного обмена в обществе. Таким образом, самым общим понятием становится *коммуникация*, а более узким, обозначающим информационный обмен в обществе на вербальном уровне, — *общение*.

*Отличительные признаки коммуникации и общения* обусловлены тем, что разные науки акцентируют в объеме содержания этих понятий различные аспекты.

За *общением*, в частности, закреплена характеристика *межличностного взаимодействия* людей в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности при помощи языка.

В *коммуникации* главным является *информационный обмен* в обществе по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств как в межличностном, так и в массовом общении.

### 1.3. Методы теории коммуникации

Методы, используемые при исследовании коммуникативных процессов, могут быть *общенаучными* и *частнонаучными*.

#### *Общенаучные методы*

*Моделирование* как метод позволяет заменить сложный объект упрощенным так, чтобы в целях изучения сохранить главное, отбросив несущественные черты. В частности, существует специальный термин *избыточность*, означающий максимальное сокращение объема сообщения без потери информации и смысла: в английском языке *redundancy*, в немецком языке *Redundanz*, во французском *redondance*. В зависимости от того, что исследователь считает главным, коммуникативные процессы могут быть представлены разными моделями: вербальными, информационными, графическими и математическими, обнажая главное в коммуникации — характер связи. Теория коммуникации оперирует социологическими, психологическими, семиотическими, техническими моделями, а также моделями пропагандистской, имиджевой, массовой коммуникации.

*Метод сравнения* позволяет судить о сходных и различных признаках объектов изучения, например, сравнивать вербальную и невербальную коммуникацию. Признаки могут быть формального, содержательного или функционального характера.

*Системный подход* позволяет раскрыть многообразие и сущность связей, относящихся к коммуникативному акту, рассматриваемому как единое целое, но состоящему из определенных элементов. Целостность системы привносит особые свойства, отсутствующие в отдельных элементах (*эмерджентность*). Коммуникация — сложное явление, поэтому ее изучают по-особому, системно.

*Сравнительно-исторический метод* позволяет выделить основные этапы развития коммуникации как социального явления, отразить эволюцию форм и средств коммуникации, а также объем информации.

### ***Частнонаучные методы***

*Социологический метод* представляет собой совокупность приемов исследования (опросы, анкетирование, эксперименты и др.), направленных на сбор и анализ данных, отражающих реальное состояние коммуникативных процессов в обществе.

*Коммуникативно-интерпретативный метод*, восходящий к герменевтике, используется для истолкования, интерпретации информационных сообщений (текстов). В процессе интерпретации сообщений могут возникать *ошибки интерпретации*, например смысловые ошибки, которые допускает адресат, переводя на родной язык сообщение, полученное на недостаточно знакомом ему иностранном языке.

*Контент-анализ* (экспериментальный метод) обращен к содержательной стороне информации. Контент-анализ обращен к проблеме восприятия и практического управления аудиторией и рассчитан прежде всего на изучение деятельности СМИ (печатная и радиотелевизионная информация). Идея этого метода состоит в том, чтобы взять выборку из текстов одного рода. Например, исходя из интересов читателя, выступающего в качестве заказчика, назначаются единицы выборки из газет. Затем определяются частотные характеристики единиц выборки и их статистические соответствия, например, как в СМИ упоминается продукция фирмы и, соответственно, какой авторитет имеет эта продукция у массового потребителя. Опросы общественного мнения выявляют роль СМИ в формировании мнений, предпочтений различных социально-демографических и профессиональных групп. На основе контент-анализа формулируются рекомендации по совершенствованию информационного обеспечения социальных процессов. Метод контент-анализа помогает улучшать как содержание, так и способ представления информации, передаваемой по различным каналам, что способствует выбору наиболее эффективных средств совершенствования информационной деятельности.

*Интенция-анализ* как метод разработан психологами для изучения проблемы целенаправленности вербальной коммуникации. Интенция,



или намерение что-либо высказать, не всегда доступна для описания. Техника фиксирования интенций (интент-анализ) развивается на основе изучения прежде всего текстов конфликтного типа (дебаты, дискуссии, спор и др.).

*Социолингвистический подход* помогает изучить влияние социальных характеристик участников на процесс вербальной коммуникации (биологический пол, возраст, социальный статус, роль, профессия, этническая принадлежность коммуникантов). Социолингвистика исследует социальные и культурно-специфические аспекты коммуникации, затрудняющие межгрупповое и межкультурное взаимодействие, а также коммуникативные барьеры.

Среди методов, применяемых при сборе эмпирических данных, используются *метод наблюдения* (выявляющий нормы вербального и невербального взаимодействия) и *метод социометрии* (диагностирующий межличностные и межгрупповые отношения с помощью специальных процедур опроса).

## 1.4. Законы и принципы коммуникации

*Цель исследования коммуникации* — выявление и формулирование ее законов, специфика которых определяется сложившимися информационными связями. Информационный обмен в обществе возможен только при выполнении ряда условий, устойчивый характер которых придает им статус.

- Наличие не менее *двух сторон* — участников коммуникативного взаимодействия необходимо для обмена разного рода информацией.
- Коммуникация как информационное взаимодействие основана на принципе *обратной связи* (закон обратной связи).
- Коммуникация осуществляется посредством определенной *системы знаков* разной природы.
- Наличие хотя бы одного общего основания для источника информации и ее приемника в виде системы знаков, договоренности о правилах *кодирования и декодирования информации* (закон минимального основания).
- Коммуникация возможна лишь при несовпадении (неполном совпадении) информационных потенциалов участников ком-

муникативного взаимодействия (закон гетерогенности коммуникативных систем).

- Помимо знания языка общения коммуниканты должны обладать одинаковым или близким пониманием *коммуникативной ситуации*. Коммуникативный процесс предполагает обратную связь и понимание, при этом ответственность лежит в большей степени на отправителе сообщения как его инициаторе.
- Процесс общения включает по крайней мере три составляющие. Коммуникация — лишь одна из них, но она связана с двумя другими — интеракционной и оценочной составляющими (рис. 1.1).

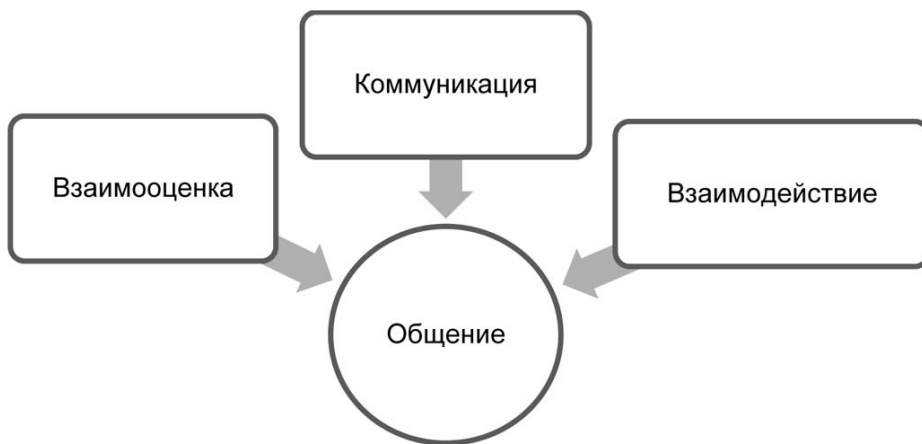


Рис. 1.1. Связь компонентов акта общения

## 1.5. Категории теории коммуникации

*Коммуникация* представляет собой процесс обмена информацией между общающимися сторонами. С начала 70-х годов XX века отмечается, что на этот процесс нельзя переносить методы общей теории информации, ориентированной прежде всего на техническую связь. В процессе общения людей (*коммуникантов*) информация движется по направлению друг к другу; она формируется, уточняется с учетом ориентировки на партнера. Кроме того, в процессе обмена информацией происходит коммуникативное воздействие на поведение партнера. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией проявляется лишь тогда, когда *адресант*, направляющий информацию,

и *адресат*, принимающий ее, обладают единой или сходной, согласованной системой *кодирования* и *декодирования* сообщений.

*Интеракция* — это взаимодействие между людьми. В эффективном общении мало передать, получить информацию и установить связь. Каналы связи бездушны, они передают информацию как о приятных событиях, так и о несчастьях. В актах общения необходимо не только обмениваться информацией, но и сделать очевидными отношения общающихся друг с другом — установить взаимодействие и взаимопонимание. Выделяют следующие *виды взаимодействия*:

- групповую интеграцию (совместная деятельность, кооперация и т. п.);
- конкуренцию (соперничество);
- конфликт.

*Эффективность общения* зависит от степени знания партнерами друг друга, поэтому «прочтение» намерений партнера путем расшифровывания внешних данных играет важную регулятивную (контрольную и управляющую) роль, определяя успех совместных действий.

*Перцепция* способствует восприятию партнеров по общению друг с другом и установлению на этой основе взаимопонимания. Очень важно правильно оценивать позицию партнеров (психологи называют это *атрибуцией*). Одновременно происходит несколько процессов: эмоциональная оценка друг друга, попытка понять поступки партнера, построение стратегии поведения и др. На развитие общения, на оценку полученной информации и отношение к этой информации влияют физический облик, внешность, акцент, дефекты речи, а при связи письмом — почерк. Все это важные сигналы, поясняющие, кто партнер по национальности, возрасту, опыту, уровню культуры, как он настроен и т. д. В процессе общения каждому партнеру приходится осознавать себя через другого. Этот процесс имеет две стороны — идентификацию и рефлексию. В социальной психологии под *идентификацией* понимается отождествление себя с другим человеком.

Важнейшей задачей перцептивного процесса является обеспечение максимального взаимопонимания людей, в результате которого меняются поведение, установки, оценки.

Процессы коммуникации всегда имеют целью оказать то или иное влияние на партнеров. Влияние может быть:

- направленным с помощью таких механизмов, как внушение и убеждение, например, речь политика;
- ненаправленным с помощью механизмов заражения и подражания, широко используемых, например, в рекламе.

## 1.6. Критерии дифференциации видов коммуникации

Виды коммуникации определяются по ряду признаков, представленных на рис. 1.2.

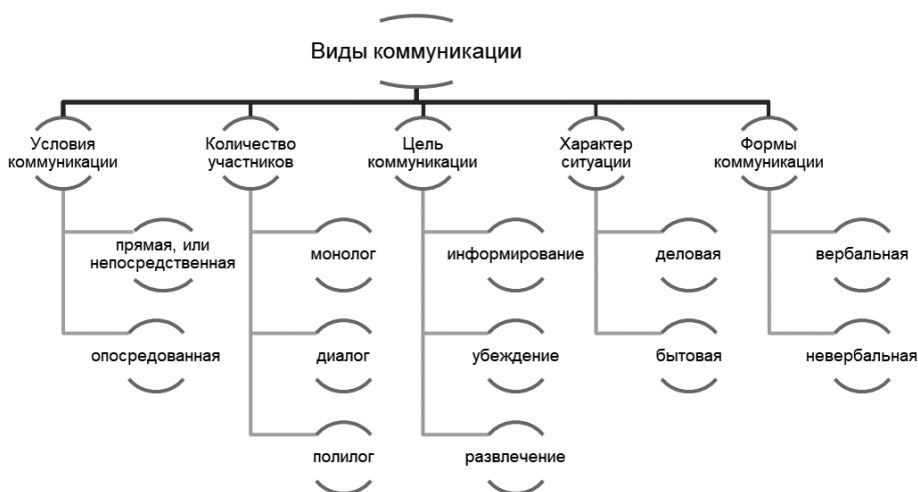


Рис. 1.2. Виды коммуникации

Речевая деятельность представляет собой систему мотивированных речевых действий участников коммуникации в социально значимых ситуациях и включает четыре основных аспекта, которые принято называть *видами речевой деятельности*: *говорение, слушание, письмо, чтение*. Поскольку говорение и письмо требуют творческих усилий при порождении, их классифицируют как активные виды речевой деятельности, и, соответственно, аудирование (слушание) и чтение — как репродуктивные.

Механизмы кодирования информации действуют при говорении и письме; механизмы декодирования, соответственно, при слушании и чтении. При говорении и слушании участник коммуникации оперирует акустическими сигналами, а при письме и чтении — графическими знаками.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)