

# Теория коммуникации

**Успешность коммуникации**

# План

1. Понятие успешности коммуникации.
2. Условия успешности коммуникации.
3. Коммуникативные качества речи как условия успешной коммуникации.
4. Коммуникативный кодекс:
  - 4.1. Принцип кооперации Грайса;
  - 4.2. Принцип вежливости Лича;
  - 4.3. Относительность правил кодекса.

# Успешность коммуникации: определения

Взаимодействие адресанта и адресата регулируется правилами коммуникации.

Их формирование – предмет различных дисциплин: риторики, стилистики, культуры речи, философии, психологии, социологии.

Эти правила не сводимы ни к литературной норме, ни к этикету, ни к правилам установления и поддержания контакта.

Эти компоненты должны быть дополнены **правилами обеспечения эффективности, успешности коммуникации.**

# Успешность коммуникации: определения

● **Успешность коммуникации** – это осуществление коммуникативной цели инициатора (инициаторов) общения и достижение собеседниками согласия (Л.К. Граудина).

● **Эффективная коммуникация** – достижение адекватного смыслового восприятия и адекватной интерпретации передаваемого сообщения. (Л. Введенская, Л. Павлова).  
Правильная интерпретация возможна, если реципиент трактует основное содержание сообщения в соответствии с замыслом коммуникатора.

И успешность, и неудачи коммуникации далеко не всегда зависят от выбора языковых средств.

# Условия успешности

- Первая ступень к успешному завершению коммуникации – **потребность в общении**, в явном виде не выраженная языковыми формами, или **коммуникативная заинтересованность** (по определению М. М. Бахтина), согласие «внимать». На заинтересованность влияют:
  - ◆ **глубина знакомства** (например, время знакомства, наличие дружеских отношений);
  - ◆ **степень социальной зависимости** (например, главенство отца, подчиненное положение в коллективе);
  - ◆ **эмоциональный фон** (благожелательность, нейтральность, неприязнь).

## Условия успешности

- Следующее условие успешной коммуникации, правильного восприятия и понимания – **настроенность на мир адресата, близость мировосприятия коммуникатора и коммуниканта.** Л.П. Якубинский определил это как близость **апперцепционной базы** коммуникантов. М.М. Бахтин называл это явление **апперцептивным фоном восприятия** речи (в аспекте речевой коммуникации).  
Иначе говоря, успешность коммуникации определяется умением отправителя представить мир получателя и в соответствии с этим организовать передачу информации.

# Условия успешности

- Главное условие успешной коммуникации – **умение адресата проникнуть в коммуникативный замысел** (намерение, интенцию) адресанта.

Речь идет прежде всего о механизмах понимания, о «декодировании» информации получателем в процессе превращения «внешней» речи в речь «внутреннюю», адекватном замыслу отправителя.

# Условия успешности

Поскольку коммуникативное намерение формируется на довербальном уровне, а постижение смысла происходит параллельно линейному развертыванию информации, **получатель продельывает огромную работу по:** интерпретации сообщения и «реконструкции» замысла адресанта, **переосмыслению ранее принятого** (услышанного, увиденного) и понятого, **соотнесению своей «модели» понятого с** реальными фактами и линией поведения собеседника.

Эта «работа» так же мгновенна, симультанна и биологична по своей сути, как и процесс говорения.

# Условия успешности

## ● **Коммуникативная компетентность.**

М.А. Василик определяет ее следующим образом: «**Коммуникативная компетентность** представляет собой определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социальной статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе».

Ф.И. Шарков под **коммуникативной компетентностью** понимает «умение выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации».

# Условия успешности

- Успешность общения зависит от способности говорящего **варьировать способы языкового представления информации**. Это в первую очередь связано с возможностью различной концептуализации окружающего мира. Одно и то же событие может быть актуализировано в речи с разных точек зрения – временной, пространственной, событийной и т. д. В языке существуют функциональные категории различных рангов, например, бытийности, характеристики, квалификации, идентификации и др.

# Условия успешности

- На успешность коммуникации влияют и **внешние обстоятельства**, или в иной терминологии — **коммуникативная обстановка**: присутствие посторонних, канал общения (например, телефонный разговор, записка, письмо, беседа с глазу на глаз), настроение, эмоциональный настрой, физическое состояние — все это может предопределить судьбу коммуникации.

# Условия успешности

- Важным компонентом успешного речевого общения является знание говорящим **норм этикетного речевого общения**.

Вне зависимости от формул вежливости, в языке есть определенный набор высказываний, закрепленный традицией использования языка, которые «предписывают» адресату определенную форму ответа.

Например, для людей, владеющих языком, не представляет трудности толкование вопроса «Как ваши дела?» Существует стереотип ответа, речевое этикетное поведение в качестве реакции на подобные выражения («Нормально» = «Хорошо», «Ничего» = «Так себе» и пр.).

# Условия успешности

- Нулевое, базовое условие для эффективной коммуникации – **общий для участников код**.  
И.А. Стернин выделяет следующие условия успешной коммуникации:
- **коммуникативная грамотность** говорящего (знание коммуникантом законов общения и следование им; соблюдение правил бесконфликтного общения; использование правил и приемов речевого воздействия);
- реальная **достижимость** поставленной предметной **цели** (никакими приемами речевого воздействия мы не сможем, например, получить от собеседника луну с неба).

## Коммуникативные качества речи как условия успешного общения

- **Правильность речи** – это ее соответствие современной литературной норме, а также ее доступность для тех, кому адресована речь. Понятность речи связана с ее действенностью, эффективностью.
- **Точность речи** – это «правильность в действии», использование всех языковых средств (не только лексических, но и грамматических) в полном соответствии с их значением. Точность речи определяется умением четко и ясно мыслить, знанием законов русского языка (омонимы, паронимы, синонимы, полисемия).

## Коммуникативные качества речи как условия успешного общения

- **Богатство речи** свидетельствует об эрудиции говорящего, о богатстве его словаря. Это разнообразие речи.
- **Выразительность (образность) речи** – такое ее качество, которое вызывает и поддерживает внимание и интерес аудитории; усиливает эффективность; выразительность достигается использованием самых разнообразных средств.

# Коммуникативные качества речи как условия успешного общения

- **Уместность речи** – ее соответствие цели говорящего, теме и жанру, характеру аудитории, ее настроенности, условиям общения (месту, времени и др.).

Уместность определяет степень обязательности других качеств речи. Например, в ситуации дружеского, непринужденного общения вполне естественна языковая игра, в основе которой лежит намеренное и мотивированное целями говорящего нарушение правильности.

## **Коммуникативный кодекс**

**Коммуникативный кодекс — совокупность правил, критериев, принципов, которые определяют права и обязанности создателя речи и ее адресата.**

## Коммуникативный кодекс

Важнейшими критериями коммуникативного кодекса выступают:

- критерий *истинности*, который определяется как верность действительности;
- критерий *искренности*, который определяется как верность себе.

Главными принципами коммуникативного кодекса являются:

- принцип *кооперации* Г. Грайса;
- принцип *вежливости* Дж. Лича.

# Принцип кооперации Г. Грайса

- «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога».

В принцип кооперации входят *4 максимы*:

- максима полноты (количества) информации;
- максима качества информации;
- максима релевантности;
- максима манеры (способа).

# Принцип кооперации Г. Грайса

- **Максима полноты информации** связана с **дозировкой** информации, необходимой для акта общения.

Постулаты к этой максиме таковы:

- ❖ **твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется;**
- ❖ **твое высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется.**

# Принцип кооперации Г. Грайса

Разумеется, в реальном речевом общении информации не бывает ровно столько, сколько необходимо. Часто люди могут ответить на вопрос или неполно, или с упоминанием некоторых дополнительных сведений.

Суть постулатов состоит в том, чтобы говорящий стремился сообщить именно **необходимое** собеседнику **количество информации.**

# Принцип кооперации Г. Грайса

- **Максима качества информации конкретизируется следующими постулатами:**
  - ❖ не говори того, что **ты считаешь ЛОЖНЫМ;**
  - ❖ не говори того, для чего у тебя **нет достаточных оснований.**

# Принцип кооперации Г. Грайса

- **Максима релевантности** предполагает фактически только один постулат:

- ❖ не отклоняйся от темы.

Понятно, что реальный процесс общения вовсе не строится вокруг одной темы: часты переходы от одной темы к другой, выходы за пределы темы. Тем не менее, психологам хорошо известно, что внимание аудитории рассеивается, если она не в состоянии связать произносимое в данный момент высказывание с объявленной лектором темой. Поэтому «неотклонение» — стратегическая задача.

# Принцип кооперации Г. Грайса

- **Максима манеры** предполагает оценку способа передачи информации и связана не с тем, **что** говорится, а с тем, **как** говорится. Общий постулат этой максимы – **выражайся ясно**, а частные постулаты таковы:
  - ❖ избегай непонятных выражений;
  - ❖ избегай неоднозначности;
  - ❖ будь краток;
  - ❖ будь организован.

Ущерб ясности может возникать вследствие неприемлемых по уровню сложности или плохих формулировок, нарушения баланса известного и неизвестного и др..

# Принцип вежливости Дж. Лича

Если принцип кооперации характеризует **порядок совместного оперирования информацией** в структуре коммуникативного акта, то принцип вежливости — это **принцип взаиморасположения говорящих** в структуре речевого акта.

Соблюдение принципа вежливости создает среду позитивного взаимодействия, обеспечивает благоприятный фон для реализации коммуникативных стратегий.

# Принцип вежливости Дж. Лича

- **Максима великодушия – максима необременения собеседника.**

Фактически она предохраняет собеседников от доминирования в ходе коммуникации.

**«Жду Вас ровно в 18.00.»**

**«Не сможете ли вы подойти...».**

# Принцип вежливости Дж. Лича

- **Максима одобрения** – это максима **позитивности при оценке других**. Несовпадение с собеседником в оценке мира влияет на возможность реализации собственной коммуникативной стратегии.
- **Максима скромности** есть максима **неприятя похвал в собственный адрес**. Реалистичная самооценка – одно из условий успешности развертывания речевого акта.

# Принцип вежливости Дж. Лича

- **Максима такта предполагает соблюдение границ личной сферы собеседника.**

В составе каждого речевого акта есть область общих речевых действий и область частных интересов. Максима такта рекомендует говорящему соблюдать осторожность в отношении речевой стратегии в области частных интересов собеседника.

# Принцип вежливости Дж. Лича

- **Максима согласия** — это максима **неоппозиционности**. Вместо углубления противоречия, возникшего в ходе общения, эта максима рекомендует поиск согласия, чтобы коммуникация была продуктивно завершена.
- **Максима симпатии** рекомендует **благожелательность**, она является условием действия других максим, она также предохраняет речевые акты от конфликта.



# Другие принципы

Регулируют поведение коммуникантов и следующие принципы:

- **принцип равной безопасности**, суть которого в не причинении психологического ущерба **партнеру** по общению;
- **принцип децентрической направленности** означает не причинение ущерба **делу**, ради которого стороны осуществляют коммуникацию (не тратить силы на защиту эгоистических интересов, направлять их на поиск оптимального решения, не забывать о предмете обсуждения под действием эмоций).

## Другие принципы

- принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, заключается в не причинении ущерба **сказанному** собеседником путем намеренного искажения смысла.

Порой участники общения сознательно искажают позицию оппонента, передергивают смысл его слов, чтобы таким путем добиться преимуществ в разговоре. Эта тактика не поможет достичь хороших результатов в общении, так как вызовет новые разногласия и разрушит контакт.

# Относительность максим

Принимая во внимание принцип кооперации и принцип вежливости как главные принципы коммуникативного кодекса, необходимо постоянно помнить, что ни одна из составляющих их максим не имеет абсолютного характера. А это значит, что сама по себе никакая максима не способна полностью гарантировать устойчивость контакта, тем более — благополучное завершение коммуникативного акта.

# Относительность максим

Более того, в реальном речевом общении принципы коммуникативного кодекса нарушаются.

Относительность максим обусловлена во многом тем, что нельзя устанавливать правила речевого общения в одностороннем порядке, понимать их только как защиту прав адресата. По мнению известного лингвиста Н. Д. Арутюновой, многое дурное в языке (например, грубые, бранные слова и выражения, штампы и др.) лежит на совести не только говорящего, но и слушающего.

# Относительность максимум

Любая из максимум относительна и часто может не «согласоваться» с другими. Так, применительно к принципу кооперации постулат *«Будь краток»* может вступить в конфликт с постулатом *«Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется»*, поскольку краткость отнюдь не всегда гарантирует нужное количество информации, и если, например, адресата интересуют подробности, их трудно излагать кратко.