

Гончарук Екатерина Юрьевна

**К ВОПРОСУ ОБ ИССЛЕДОВАНИЯХ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ
(ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ)**

В статье рассматриваются основные модели коммуникации, ее структура и элементы, а также помехи и барьеры, возникающие в процессе общения. Особое внимание в работе уделяется понятиям "эффективная коммуникация" и "неэффективная коммуникация" с целью раскрыть их основное содержание и дать им определение.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2012/7-2/14.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2012. № 7 (18): в 2-х ч. Ч. II. С. 60-63. ISSN 1997-2911.

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

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2012/7-2/

© 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: voprosy_phil@gramota.net

ORIGINAL IMAGE OF LOMONOSOV-SCIENTIST IN POEM "M. V. LOMONOSOV'S SPLEEN AND DREAM"
BY YA. P. POLONSKII IN HISTORICAL-LITERARY CONTEXT

Irina Gennad'evna V'yushkova, Ph. D. in Philology
Department of Philology and Culturology
Ishim State Pedagogical Institute named after P. P. Ershov
wjuschkowa@rambler.ru

The author recreates the unique image of the brilliant scientist M. V. Lomonosov, and pays special attention to the poem "M. V. Lomonosov's Spleen and Dream" by Ya. P. Polonskii, which stands out from the historical-literary context due to the original oneiropoetics that helps imagine the ambiguous image of the thinker Lomonosov.

Key words and phrases: image; poetry; poetic tradition; dream; daydream; oneiropoetics.

УДК 81/23

Филологические науки

В статье рассматриваются основные модели коммуникации, ее структура и элементы, а также помехи и барьеры, возникающие в процессе общения. Особое внимание в работе уделяется понятиям «эффективная коммуникация» и «неэффективная коммуникация» с целью раскрыть их основное содержание и дать им определение.

Ключевые слова и фразы: коммуникация; эффективная коммуникация; неэффективная коммуникация; этапы коммуникации; барьеры коммуникации.

Екатерина Юрьевна Гончарук

Кафедра русского языка

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Ekaterina.Goncharuk@vvsu.ru

**К ВОПРОСУ ОБ ИССЛЕДОВАНИЯХ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ
(ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ)[©]**

Исследование выполнено при поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации, соглашение 14.В37.21.0533 «Исследование этнокультурной специфики речевой коммуникации носителей русского и восточных языков в социально-бытовой сфере общения».

В настоящее время изучение процесса коммуникации привлекает многих исследователей, в частности, внимание ученых направлено на исследование эффективности процесса общения, а именно на количественный и качественный состав вербальных и невербальных средств, участвующих в акте коммуникации. Кроме этого, особое внимание уделяется изучению условий, влияющих на эффективность коммуникации, причем условий, непосредственно зависящих от воли коммуникатора [4-6].

Популярность коммуникативных лингвистических исследований опосредованно мы можем объяснить неязыковыми причинами, а именно она обуславливается возросшей потребностью человека добиться максимальной эффективности от общения в различных сферах – социально-бытовой, официально-деловой, общественно-политической, социально-культурной, торгово-экономической. Проблемы эффективности коммуникации интересуют не только лингвистов, но и психологов, социологов, политологов и др.

Однако заметим, что популярность исследования не означает однозначности и точности используемых терминов и понятий. Так, в современной лингвистике до сих пор нет точного определения понятий «эффективная коммуникация» и «неэффективная коммуникация». К такому выводу мы пришли, выполняя работу в рамках реализации проекта «Исследование этнокультурной специфики речевой коммуникации носителей русского и восточных языков в социально-бытовой сфере общения» (ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России»). Так как цель указанного исследования – описание особенностей эффективной и неэффективной речевой коммуникации носителей русского и восточных языков, понятия «эффективная коммуникация» и «неэффективная коммуникация» являются для нас ключевыми, поэтому нуждаются в точном определении.

В данной статье мы рассмотрим эти понятия с целью дать им определения. Для достижения поставленной цели необходимо, прежде всего, рассмотреть понятие «коммуникация».

По определению Е. Фитье, коммуникация – это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга [7].

Из данного определения следует, что коммуникация – это двусторонний процесс, поскольку в процессе обмена информацией роли участников коммуникации меняются: говорящий становится слушающим, а слушающий говорящим. Рассмотрим несколько моделей акта коммуникации, чтобы выделить основные элементы данного явления.

Р. О. Якобсон в модели коммуникации или речевого события выделяет адресанта и адресата, от первого ко второму направляется сообщение, которое составлено с помощью кода. Контекст в модели Р. О. Якобсона связан с содержанием сообщения, с информацией, им передаваемой. Понятие контакта связано с регулятивным аспектом коммуникации [8].

М. М. Бахтин выдвинул две весьма существенные для понимания процесса коммуникации идеи. Во-первых, необходимым признаком любого высказывания является его обращенность, адресованность, то есть, без слушающего нет и говорящего, без адресата нет и адресанта. Во-вторых, всякое высказывание приобретает смысл только в контексте, в конкретное время и в конкретном месте (идея хронотопа) [1].

Наибольшую известность и влияние долгое время имела линейная модель коммуникации, сформулированная Г. Д. Лассуэллом, в виде следующих вопросов: «Кто сообщает? По какому каналу? Кому? С каким эффектом?» Эта формула стала основой традиционного деления предметных областей исследования коммуникации на коммуникатора, содержание и средства коммуникации, аудиторию и эффекты воздействия [2].

Таким образом, к основным элементам коммуникации относятся:

1. Отправитель (коммуникатор, адресант, говорящий), лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
2. Сообщение (содержание), собственно информация, закодированная с помощью символов.
3. Канал, средство передачи информации.
4. Получатель (коммуникант, адресат, слушающий), лицо, которому предназначена информация и которое декодирует ее.
5. Эффект (воздействие) коммуникации.

Согласно модели коммуникации Г. Д. Лассуэлла, процесс коммуникации включает в себя несколько этапов.

1. Зарождение идеи. Отправитель решает, какую идею или сообщение следует передать. Говорящему необходимо проанализировать свою идею с точки зрения ее адекватности и уместности в конкретной ситуации.

2. Кодирование и выбор канала. Отправитель должен закодировать свою идею, используя для этого различные вербальные и невербальные средства, а также выбрать совместимый с типом символов канал передачи. Процесс кодирования превращает идею в сообщение.

3. Передача сообщения. Отправитель физически передает сообщение с помощью выбранных каналов коммуникации, к которым кроме вербального и невербального относят паралингвистический, а также технические средства, используемые при передаче сообщения.

4. Декодирование – интерпретация символов отправителя в сознании получателя. Декодирование считается адекватным в том случае, когда вкладываемое значение в символы отправителем совпадает с тем значением, которое приписывает данным символам получатель.

Исходя из сказанного выше, мы можем сделать вывод о том, что для эффективной коммуникации необходимы: адекватность передаваемой информации, адекватное кодирование идеи, использование подходящего канала передачи информации, адекватное декодирование сообщения получателем.

Для исследований речевой коммуникации чрезвычайно важным является также понятие барьера или помехи. На каждом этапе коммуникации возможно возникновение помех (барьеров), которые могут оказать влияние на эффективность коммуникации. Это помехи и препятствия, которые искажают исходный смысл сообщения, мешают конструктивному и грамотному диалогу. Выделяются два основных вида барьеров – объективные и субъективные. Объективные барьеры – это физические или техногенные препятствия для коммуникации, например, шум, качество телефонной связи и т.д. К субъективным помехам, по мнению Н. Ю. Непряхина, относятся семантические барьеры, барьеры восприятия, барьеры незнания, барьеры интереса, неумение или нежелание слушать, неверный контекст, обратная связь [3]. Рассмотрим представленные помехи подробнее.

К семантическим барьерам относится неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Часто такой барьер вызывает использование лексики функционально или социально ограниченной.

Барьеры восприятия представляют собой неоднозначное понимание или интерпретацию информации как результат действующих стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д.

Барьер незнания возникает, если у слушающего отсутствуют знания, необходимые для адекватного декодирования сообщения.

Барьеры интереса связаны с темой сообщения. Если обсуждаемая тема неинтересна слушающему, то уровень восприятия информации значительно снижается.

Целостному и адекватному восприятию информации мешают также неумение или нежелание слушать.

Неверный контекст коммуникации также сказывается на эффективности, поскольку необходимо, чтобы и говорящий, и слушающий были готовы к общению.

Кроме описанных барьеров, существенное влияние на эффективность коммуникации также могут оказать: эмоциональное состояние собеседника, неграмотная формулировка сообщения, некорректная обратная связь. Особое значение имеет обратная связь. Необходимо удостовериться в том, что получатель сообщения адекватно его воспринял, правильно его декодировал. Если получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель, по мнению Н. Ю. Непряхина, такой обмен информацией можно назвать эффективным [Там же].

Н. Ю. Непряхин считает, что эффективной можно назвать ту коммуникацию, при которой влияние барьеров максимально снижено [Там же].

Е. Фитье относит к первому и самому главному принципу эффективной коммуникации желание быть услышанным теми людьми, которым надо донести информацию. Данный исследователь считает, что эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Следовательно, необходимо адекватно передавать свои идеи и адекватно воспринимать идеи собеседника [7].

По мнению Е. Фитье, эффективная коммуникация направлена на изменение и ведёт к действию всех участников коммуникационного процесса [Там же].

К вопросу изучения эффективной и неэффективной коммуникации обращается также крупный лингвист И. А. Стернин, который особое внимание обращает на цели коммуникации, поскольку именно цель диктует коммуникатору выбор языковых и неязыковых средств, при этом выбор может оказаться удачным (и тогда коммуникация признается эффективной) или неудачным, что приводит к неэффективному речевому взаимодействию.

И. А. Стернин считает, что любой коммуникативный акт имеет определенные цели. Цели человека в общении могут быть разными. Выделяются три основные цели общения.

1. Информационная – донести свою информацию до собеседника и получить подтверждение, что она получена.

2. Предметная – что-либо получить, узнать, изменить в поведении собеседника.

3. Коммуникативная – сформировать определенные отношения с собеседником (установить контакт, поддержать контакт, развить контакт, возобновить контакт, завершить контакт, а также прервать или разорвать контакт. Коммуникативные цели выполняют такие речевые этикетные формулы как приветствие, поздравление, сочувствие, прощание, комплимент, извинение и т.д.) [4, с. 50].

И. А. Стернин отождествляет понятия эффективная коммуникация и эффективное речевое воздействие и дает им следующее определение. Эффективное речевое воздействие (эффективная коммуникация) – это такое воздействие, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели (или целей) и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, «не поссориться» [Там же].

Для того чтобы воздействие было эффективным, по мнению И. А. Стернина, необходимо соблюдение ряда условий. Если какие-то из этих условий не будут соблюдены, эффективность речевого воздействия оказывается под вопросом. К условиям эффективной речевой коммуникации относятся следующие: поставленная цель должна быть достижима; необходимо соблюдать правила бесконфликтного общения; необходимо использовать приемы речевого воздействия, адекватные ситуации [5].

Таким образом, в соответствии с идеями И. А. Стернина, эффективная коммуникация – это коммуникация, при которой коммуникатор достигает поставленной цели и сохраняет коммуникативное равновесие с собеседником.

Итак, рассмотрев некоторые современные исследования проблем эффективной речевой коммуникации, мы пришли к следующим выводам.

Коммуникация - это сложный, строящийся по определенной модели, многоэтапный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Эффективная коммуникация – это коммуникация, при которой отправитель сообщения использует адекватные средства кодирования и передачи своей идеи, а получатель демонстрирует понимание идеи, сохраняя коммуникативное равновесие. Эффективная коммуникация предполагает адекватность передаваемой информации, адекватное кодирование идеи, использование подходящего канала передачи информации, адекватное декодирование сообщения получателем. В целях повышения эффективности коммуникации необходимо снизить влияние объективных и субъективных барьеров. Важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Следовательно, необходимо адекватно передавать свои идеи и адекватно воспринимать идеи собеседника. Таким образом, при эффективной коммуникации получатель демонстрирует понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель, кроме того, при эффективной коммуникации между собеседниками сохраняется коммуникативное равновесие. Следовательно, неэффективная коммуникация – это процесс общения, в котором не соблюдаются указанные выше условия: отправитель использует неадекватные средства кодирования и передачи своей идеи, получатель неадекватно понимает идею отправителя и/или не демонстрирует понимание идеи. Неэффективной считается также процесс коммуникации, при котором нарушается коммуникативное равновесие между собеседниками, несмотря на выполнение всех условий эффективной коммуникации.

Список литературы

1. Волошинов В. Н. (Бахтин М. М.) Марксизм и философия языка: основные проблемы социологического метода в науке о языке. М.: Лабиринт, 1993. 190 с.
2. Лассуэлл Г. Д. Психопатология и политика [Электронный ресурс]. М., 2005. URL: http://sbiblio.com/biblio/archive/lasuel_psi/ (дата обращения: 20.09.2012).
3. Непряхин Н. Ю. Основы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]. URL: http://www.oratorica.ru/news/articles/osnovy_effektivnoy_kommunikacii (дата обращения: 22.09.2012).
4. Стернин И. А. Деловое общение: учеб. пособие. Воронеж: Родная речь, 2009. 184 с.
5. Стернин И. А. Основы речевого воздействия: учеб. издание. Воронеж: Истоки, 2009. 178 с.
6. Фитье Е. Принципы и законы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]. URL: http://www.fabrikacom.com.ua/publ/principy_i_zakony_ehffektivnoj_kommunikacii/1-1-0-46 (дата обращения: 25.09.2012).
7. Фитье Е. Эффективная коммуникация [Электронный ресурс]. URL: http://www.fabrikacom.com.ua/publ/ehffektivnaja_kommunikacija/1-1-0-45 (дата обращения: 25.09.2012).
8. Якобсон Р. О. Речевая коммуникация. Язык в отношении к другим системам коммуникации // Якобсон Р. О. Избранные работы. М.: Прогресс, 1985. С. 306-330.

ON QUESTION OF VERBAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS RESEARCHES
(TERMINOLOGICAL ASPECT)

Ekaterina Yur'evna Goncharuk
Department of Russian Language
Vladivostok State University of Economics and Service
Ekaterina.Goncharuk@vvsu.ru

The author considers the basic models of communication, its structure and elements, as well as the interferences and barriers arising in the process of communication, and pays special attention to the notions "effective communication" and "ineffective communication" in order to reveal their basic content and define them.

Key words and phrases: communication; effective communication; ineffective communication; stages of communication; communication barriers.

УДК 81.23

Филологические науки

В последнее время в русском языке определение рода у некоторых групп слов вызывает трудности. В статье на примере одной из таких групп, слов-«феминизмов», посредством психолингвистического эксперимента, рассмотрен путь решения сложившейся проблемы, а также проведён сравнительный анализ результатов эксперимента с материалами толковых словарей русского языка.

Ключевые слова и фразы: слова-«феминизмы»; существительные общего рода; существительные женского рода; существительные мужского рода; психолингвистический эксперимент.

Оксана Юрьевна Горбацкая

Кафедра русского языка как иностранного
Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет
oxanagorbazkay@mail.ru

ПРОБЛЕМА ОПРЕДЕЛЕНИЯ РОДА СЛОВ-«ФЕМИНИЗМОВ» В РУССКОМ ЯЗЫКЕ[©]

«Феминизмами» [1, с. 73], или словами с «переносным значением лица» [8, с. 151], или «существительными женского рода в их окказиональном (индивидуально-метафорическом) употреблении по отношению к лицам мужского пола» [6, с. 29], «словами-характеристиками» [7, с. 287] в русском языке лингвисты называют слова женского рода, употребляемые по отношению к лицам мужского пола: *Он баба*. Несомненно, существительное *баба* вне данного предложения, является существительным женского рода, однако возникает вопрос, к какому роду следует относить это слово в указанном примере: к женскому или к мужскому.

В Русской грамматике 1980 г. [9] и в Русской грамматике под редакцией Н. Ю. Шведовой 1990 г. [8] можно увидеть изменения, произошедшие со словами-«феминизмами» при употреблении их по отношению к лицам мужского пола. В Русской грамматике 1980 г. говорится только о синтаксическом сочетании существительных женского рода, использующихся для названия лиц мужского пола, которые роднят эту группу с существительными общего рода [9, с. 468]. В Русской грамматике 1990 г. выдвигается предположение, что эти слова «приобретают или уже приобрели свойства слов общего рода» [8, с. 151].