

## **Лекция. Введение в теорию коммуникации**

### **План:**

1. «Русский язык и основы деловой коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина.
2. Краткий экскурс в историю теории коммуникации.
3. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
4. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация).
5. Виды и функции общения.
6. Культура речи как необходимое условие эффективного общения.

### *Литература*

### **Введение:**

Русский мыслитель П.Я. Чаадаев, в своих знаменитых «Философических письмах», как и многие философы до него, попытался раскрыть истинную природу человека, которую он видел в том, что человек, единственный из всех живых существ, «способен просвещаться беспредельно» и именно в этом и состоит его превосходство над всеми другими. Но «просвещаться беспредельно», то есть развиваться бесконечно, совершенствуя свой разум, человек может только при условии общения с другими людьми.

В чем же состоит значимость коммуникации для формирования и развития как каждого человека, так и общества в целом?

Коммуникация является предпосылкой образования человеческого сознания в процессе антропогенеза. Появление речи как нового средства коммуникации привело к возникновению человека современного типа (*Homo sapiens sapiens*) и выделению его из всего животного мира.

Коммуникация выступала и выступает как способ формирования человеческой личности, необходимое условие нормального развития человека как члена общества, условие его духовного и физического здоровья, способом познания других людей и самого себя. Вне общения человек как личность сформироваться не может.

Коммуникация выступает также как фактор и условие существования любых человеческих общностей, которые возникают и функционируют на основе коммуникации между личностями, группами и объединениями. Никакая сфера человеческой деятельности невозможна без коммуникации.

Коммуникационная потребность, или потребность в общении, согласно иерархии потребностей американского психолога А. Маслоу, относится к числу основных потребностей человека.

Указанные факторы обусловили интерес к проблемам коммуникации на всем протяжении истории человеческой мысли, начиная с древности и по настоящее время.

## **1. «Русский язык и основы деловой коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина.**

Существуют свои особенности в содержании и характере деловых коммуникаций в каждой из сфер жизни общества, определяемые содержанием и характером осуществляемой в них деятельности. Наука носит прикладной характер и базируется на результатах исследования целого ряда других научных дисциплин, как фундаментального, так и прикладного характера. К этим дисциплинам относятся теория коммуникации, этика, социология, общая и социальная психология, лингвистика, риторика, лингвистика и многие другие.

Теория коммуникации изучает структуру коммуникации, универсальные механизмы и общие закономерности информационного обмена, без знания которых трудно понять особенности деловых коммуникаций.

Общая психология, в рамках которой изучается психическая структура личности, и психология личности является необходимым условием изучения деловых коммуникаций в аспекте межличностных отношений. Всякая коммуникация как информационное взаимодействие осуществляется между субъектами. Субъекты деловых коммуникаций – живые люди различных возрастов с их разносторонними физиологическими, психологическими, интеллектуальными и нравственными свойствами, с их знаниями, эмоциональным и волевым настроем, мировоззренческими и идеологическими установками и ценностными ориентациями. Каждое из этих свойств представляет собой своеобразное проявление их личностей, изучаемое на уровне общей психологии и психологии личности.

Проблема социально-психологических закономерностей общения значима как для социальной психологии, так и для деловых коммуникаций. Исследования в области социологии помогают раскрыть специфику деловых коммуникаций в связи с социальной структурой общества. Коммуникация имеет знаковый характер и осуществляется на основе языка.

Лингвистика занимается проблемами вербальной коммуникации – возникновением и развитием языка и речи как важнейших средств человеческого общения.

Цель дисциплины – дать знания в области теории и практики деловых коммуникаций, сформировать и развить коммуникативные компетенции, которые позволят в будущем осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловых коммуникаций.

*Коммуникативная компетентность* – это сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения.

Коммуникативная компетентность предполагает владение нормами общения в определенном профессиональном коллективе, умение создавать и интерпретировать профессионально значимые высказывания (тексты).

## 2. Краткий экскурс в историю теории коммуникации

Особенностью становления теоретической дисциплины, предметом которой является коммуникация, является то, что на протяжении веков проблемы коммуникации в частном виде рассматривались в рамках отдельных дисциплин, и только в XX веке коммуникация стала предметом специального научного исследования, в результате которого оформилась теория коммуникации.

Изучение коммуникации началось в античности, стимулом чего была полисная система Древней Греции. Древнейшие дисциплины, изучавшие коммуникацию: логика (от греч. *logos* – слово, понятие, рассуждение, разум) – наука о законах и формах мышления, и риторика (греч. *rhetorike*) – наука об ораторском искусстве, могли появиться только в классический период Древней Греции в условиях развитой демократии, когда возникла настоятельная потребность в искусстве публичной речи, аргументации своей точки зрения, умении убеждать и побеждать в споре.

В эллинистический период, когда древнегреческая культура в результате завоеваний Александра Македонского распространилась на территории Египта, Ближнего и Среднего Востока, встала задача изучения языка, только он мог гарантировать выживание греческой культуры в иноземном окружении. Ученых, исследовавших язык, стали называть грамматиками, а результаты их исследования – грамматикой. Грамматика, занимающаяся изучением и описанием строения слов, их изменением и сочетанием в предложениях, стала первым разделом лингвистики (от лат. *lingua* – язык) – науки, изучающей языки.

Риторика, грамматика и диалектика в Средние века вошли в так называемый «тривиум» – три первых и основных предмета изучения, и получили дальнейшее развитие. В это же время средневековыми схоластами была возрождена античная герменевтика – наука о понимании и толковании текстов. Только если в античности понимали и истолковывали тексты Гомера, то теперь предметом истолкования стали священные тексты Библии.

Новое время в европейской культуре – период обретения научного статуса такими научными дисциплинами как языкознание, психология и социология. Ни языкознание, ни социология не осознавали себя социально-коммуникативными науками.

Языкознание в трудах сосредоточилось на описании и грамматическом анализе различных языков, но проблема рассмотрения языка как средства коммуникации в нем не стояла. В социологии коммуникация не рассматривалась, хотя вне коммуникации ни одно общество существовать не может. Что касается психологических исследований, то они были ориентированы на самонаблюдения, реакции организма на стимулы окружающей среды, выявление структуры сознания, а проблемы коммуникации и общения оставались на периферии.

Ситуация радикально изменилась в XX веке. Произошла научная революция в языкознании, в рамках которой возникла семиотика (греч. *semeion* – знак) – научная дисциплина, изучающая производство, строение и функционирование различных знаковых систем, хранящих и передающих информацию. Выдающийся советский литературовед, культуролог и семиотик,

Ю. М. Лотман определял семиотику как науку о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения.

Зародилась такая наука как социальная психология, в которой коммуникационная проблематика заняла центральное место. Как следует из самого названия этой дисциплины (от лат. *socialis* – общественный, греч. *psyche* – душа + *logos* – учение), она изучает не просто психические явления, такие явления психики, которые существуют только в группе людей или у личности в группе.

Главным фактором, обусловившим резкий рост исследований в области коммуникации, было развитие технических средств передачи информации. Изобретение радио, телефона и телевидения, их дальнейшая модификация от простейших аппаратов до современных, способствовало не только ускорению передачи информации, но и сделало ее массовой. Все это привело к революционным изменениям в сфере коммуникаций и социальной жизни в целом, к новому типу общества, называемом информационным. В основе развития новых средств коммуникации лежали такие науки как кибернетика, информатика, семиотика, инженерные науки.

Радикальное изменение роли коммуникации в жизни общества и возникновение новых технических средств коммуникации привело к необходимости научного изучения коммуникативного процесса во всех его аспектах.

### **3. Теория коммуникации как наука и ее предмет**

Во второй половине XX века коммуникация стала объектом изучения как социальных наук (социология, социальная психология, социальная философия, культурология, политология), так и специальных, прикладных наук (менеджмент, маркетинг, теория рекламы, публик рилейшенз и др.). Однако, как отмечают специалисты в области исследования коммуникации, целостная теория социальной коммуникации не сформировалась. Получилась мозаичная картина, когда в рамках той или иной научной дисциплины в пределах ее компетенции рассматривались отдельные характеристики и формы коммуникации, но общая структура универсума коммуникации оказалась скрытой. Именно поэтому возникла потребность в осмыслении коммуникации на теоретическом уровне, разработке общей теории коммуникации, которая приобретает статус науки о коммуникации, предметом которой является коммуникация, осуществляемая в материальных системах самого разного типа: технических, биологических, социальных.

Новая наука складывается как междисциплинарная, комплексная область современного научного знания, органически сочетающая в себе результаты исследований целого ряда наук.

Главными смысловыми значениями слова «коммуникация» являются связь, сообщение и общение.

Коммуникация трактуется также и как связь, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе, а также информационные сообщения между людьми.

Как видим, понятие коммуникации носит многозначный характер. В настоящее время нельзя привести определения понятия коммуникации, которое было бы общепризнанным. Такая ситуация объясняется тем, что в различных определениях раскрывается тот или иной аспект коммуникации.

В теории коммуникации систематизированы основные значения этого понятия:

Универсальное, т.е. предельно широкое: коммуникация – это способ связи любых объектов материального и духовного мира.

Техническое: коммуникация – путь сообщения, связь одного места с другим, средства передачи информации и других материальных и идеальных объектов из одного места в другое.

Биологическое: широко используется в биологии, особенно в разделе этологии, при исследованиях сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т. д.

Социальное: коммуникация – это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Как отмечается в Философском энциклопедическом словаре, в обществе коммуникация составляет смысловой аспект любого социального взаимодействия, которое осуществляется на основе связи между людьми в форме общения.

Коммуникация – это обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д., а также передача содержания от одного сознания другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Понятие коммуникации близко понятию общения, иногда они употребляются как тождественные.

Общение носит социальный характер, оно является неотъемлемой стороной социального взаимодействия людей.

Общение – специфически русское понятие, которому очень сложно дать строгое определение и точно перевести на другие языки. В зарубежной литературе по психологии не существует адекватного перевода русского слова «общение», в ней в качестве аналога употребляется термин «коммуникация».

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Установление и развитие контактов предполагает взаимодействие между людьми, состоящее в обмене между ними информацией познавательного, или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Посмотрим на определения понятий общения и коммуникации: на первый взгляд они тождественны, хотя одно и то же явление обозначается разными словами. Некоторые исследователи считают, что общее в коммуникации и общении заключается в том, что и в одном и другом случае происходит процесс обмена информацией, а различие только в названиях:

слово «коммуникация» происходит из латинского языка, а в «общение» – из праславянского.

Понятия «общение» и «коммуникация» близки по содержанию, но не тождественны. Уже на уровне обыденного языка видна разница в значениях слов «общение» и «коммуникация». Даже молчание может быть общением, чего нельзя сказать о коммуникации.

Общение носит социальный характер, но общаться человек может не только с другим человеком, или с группой людей, а также и с другими субъектами, не относящимися к роду человеческому, например, с животными. Особенно показательны в этом отношении лошади и собаки. Экзистенциальный философ Н.А. Бердяев, размышляя о значении общения как условия существования человека, писал: «Ошибочно думать, что общение, преодолевающее одиночество, возможно лишь человека с человеком, лишь для человеческой дружбы. Оно возможно с миром животным, даже растительным и минеральным, которые имеют свое внутреннее существование...».

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементами взаимопонимания, чувствами и эмоциями. Выступая мощным потребителем энергии человека, общение вместе с тем является бесценным биостимулятором его жизнедеятельности и духовных устремлений.

Что касается коммуникации, то главное в ней – передача информации. Коммуникации проявляются главным образом в наличии информационных связей. Если информационные связи нарушены или их нет вообще, нет, и не может быть коммуникаций. Общение обязательно предполагает коммуникацию в качестве одного из элементов, но не сводится к ней.

С информационной точки зрения деловая коммуникация представляет собой обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

Коммуникация имеет всеобщий и объективный характер, коррелирует с биологическими и социальными законами, существует как динамическое взаимодействие субъектов общения.

Для осуществления коммуникации необходимо наличие определенных условий:

- существование не менее двух взаимодействующих сторон общения,
- знаковый характер коммуникации,
- наличие для её реализации минимального основания,
- неполное совпадение кодов при передаче информации, наличие обратной связи между коммуникантами.

В качестве категорий коммуникации исследователи называют собственно информацию, а также коммуникативное пространство, коммуникативное время и др. Всё многообразие моделирования коммуникативного процесса преимущественно сводится к построению более или менее подробных моделей линейного или циркулярного типа.

Различные варианты циркулярной модели были описаны в XX веке в работах Р.О. Якобсона, Ч. Осгуда и др. учёных. Они предусматривали выделение категорий субъектов коммуникации (не менее 2-х), сообщений, а также сопровождающих их передачу процессов кодирования и декодирования информации.

Циркулярная модель коммуникации – модель взаимодействия, предложенная Уилбуром Шраммом и Чарлзом Осгудом в 1950–1960-х годах, представляющая коммуникацию в виде интерактивного и интерпретативного процесса, в процессе которого коммуниканты практически одновременно посылают и получают сигналы в виде сообщения.

В эту модель включается обратная связь, представляющая реакцию коммуникатора на полученное сообщения. Теперь коммуникация обозначается как двусторонний процесс, в котором каждый из участников может выстраивать последовательность действий.

У. Шрамм видел процесс коммуникации циркулярным, указывая на некорректность линейного подхода. Он отмечал: «фактически это приводит к ошибочным представлениям о том, что коммуникационный процесс где-то начинается и где-то заканчивается. В действительности он бесконечен. Каждый из нас является маленьким распределительным центром по управлению и переадресации огромного, бесконечного информационного потока...».

Он представлял взаимодействие в виде цикла, где источник и реципиент периодически меняются ролями – тот, кто посылает сообщение, и тот, кто принимает. У. Шрамм добавляет в эту модель интерпретатора и обратную связь, что трансформирует модель в саморегулирующийся процесс. Таким образом, коммуникация представлена как двусторонний процесс связи, где обе стороны являются равноправными партнерами. Данный процесс демонстрирует построение диалога. Диалогические отношения предполагают наличие логических и предметно-смысловых отношений, которые представлены в виде наличия слова, автора и выражены позициями разных коммуникаторов.

У. Шрамм и Ч. Осгуд определили основные задачи участников коммуникации – кодирование, декодирование и интерпретация сообщения.

Простейшая линейная модель коммуникации была предложена Аристотелем: *Оратор* → *Речь* → *Слушатель*. Весьма подробная линейная модель коммуникативного процесса описана в работах Гарольда Лассуэлла. Она включает в себя следующие категории.

КТО? – *субъект* коммуникации / инициатор общения.

КОМУ? – *адресат* коммуникации, кому направлено сообщение.

ЧТО? – *объект* коммуникации / текст сообщения.

ГДЕ и КОГДА? – коммуникативный *хронотоп* / время и место общения.

КАК? – коммуникативная *стратегия*, включает в себя *цель* сообщения (зачем?), коммуникативный *ресурс* (на основе каких личных возможностей?), *канал* передачи информации, практическое *планирование* и *коррекцию* промежуточных результатов.

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? *эффект* / результат коммуникации.

**ВОПРЕКИ ЧЕМУ?** – коммуникативный *барьер* /фактор, затрудняющий или блокирующий коммуникацию.

Таким образом, мы подошли к понятию теория коммуникации (коммуникативистика) – синкретическая область научного знания, изучающая законы, формы и уровни коммуникации. Объектом её наблюдений служит коммуникативный процесс, т.е. деятельность человека, в результате которой происходит обмен различного рода информацией. Предмет анализа коммуникативистики – система коммуникативных действий, обеспечивающих коммуникацию.

#### **4. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация).**

Виды коммуникации выделяются по составу коммуникантов. Связанно это с тем, что технология работы коммуникатора в каждом случае имеет свою специфику (даже громкость голоса в случае, например, разговора с самим собой, с одним собеседником или с большой группой будет различаться).

Существуют следующие виды коммуникации:

- 1) интраперсональная коммуникация (разговор с самим собой);
- 2) межличностная коммуникация (участвуют, как правило, двое коммуникантов, но есть варианты наблюдателя, включенного наблюдателя и постороннего, коммуникации на фоне присутствующих свидетелей, в толпе, в ресторане и т.п.);
- 3) групповая коммуникация (внутри группы, между группами, индивид и группа);
- 4) массовая коммуникация (в случае если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп (телевидение, радио, интернет, т. п.).

Также могут быть дополнительные разновидности коммуникации:

- а) межкультурная (коммуникация как между народами-носителями различных языков и коммуникативных культур, или между государствами,
- б) межличностная между отдельными представителями этих народов или государств),
- в) организационная (коммуникация в деловой и производственной сфере, включающая межличностную, групповую и личностно-групповую).

Эти разновидности связаны не только с особенностями коммуникативной среды в той сфере, где осуществляется коммуникативная деятельность, но и с составом коммуникантов (один коммуникант или общность коммуникантов, или какие-то варианты сочетания того и другого).

Групповая и массовая коммуникации (типы и характеристики групп; роли индивида; стадии групп; лидер, типы и характеристики лидера; специфика массовой коммуникации, ее отличие от групповой)

## 5. Виды и функции общения

Содержание же категории общения многообразно: это не только определенная сторона человеческой деятельности, связанная с обменом информацией. Наряду с обменом информацией в процессе общения происходит формирование отношений между людьми на основе их взаимодействия. В процессе взаимодействия, формируется образ внутреннего «Я» человека через его восприятие другими людьми. Процесс общения связан со взаимным влиянием людей, носящий как конструктивный, так и деструктивный характер.

Поскольку общение чрезвычайно многогранно, то оно может быть представлено в своем многообразии по видам.

Основные функции общения:

- информационно-коммуникативные (связанные с приемом и передачей информации, познанием людьми друг друга),
- регуляционно-коммуникативные (регуляция людьми поведения друг друга, организация совместной деятельности),
- аффективно-коммуникативные (они связаны с эмоциональными сферами человека).

В реальном акте общения все функции переплетаются. Общение во всех случаях есть процесс взаимовлияния. Это взаимовлияние может быть большим или меньшим, скрытым или прямым, положительным или отрицательным. Сила его зависит от духовного богатства личности, а также от личных качеств человека.

Различают следующие виды общения:

- контактное – дистантное (по положению коммуникантов в пространстве и времени),
- непосредственное – опосредованное (по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»),
- устное – письменное (с точки зрения формы существования языка),
- диалогическое – монологическое (с точки зрения письменной и постоянной позиции я – говорящего и ты – слушающего),
- частное – официальное (с точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся),
- вербальное – невербальное (с учетом использования речевых и неречевых средств),
- непосредственное – опосредованное (по степени опосредованности – общение «лицом к лицу», получение немедленной обратной связи; общение, осуществляемое с участием третьих лиц /технических средств. почтовой связи, вещей, воспоминаний),
- фатическое (неинформационное) – нефатическое (неинформационное (по цели).

Вербальное общение – словесное общение, в процессе которого в качестве знаковой системы используется речь.

Внешнее общение – передача информации партнерами по общению; речь, ориентированная на других.

Внутреннее общение – общение с самим собой; речь, обращенная к себе.

Монологическое общение – устная речь, используемая в форме лекции, доклада, ораторского выступления.

Диалогическое общение – речевое общение двух или нескольких лиц:

– информационный диалог – обмен информацией в форме беседы, выступления с последующим обсуждением и т.п.,

– дискуссионный диалог – обсуждение противоречивых мнений, точек зрения, фактов в форме дискуссии, диспута и т.п.,

– фатический диалог (от лат. *fatuus* – глупый) – бессодержательное общение, диалог ради диалога.

Невербальное общение – общение, в котором используются неречевые знаковые системы. Кинетическое общение – общение с помощью невербальных средств: жестов, мимики (движений лицевых мышц), пантомимики (выразительных движений тела).

Паралингвистическое общение – передача дополнительной информации через изменение звучания голоса: диапазона, тональности и т.д.

Экстралингвистическое общение – передача дополнительной информации через включение в речь пауз, изменение темпа речи и т.д.

Визуальное общение – информационный контакт с помощью глаз.

Проксемические средства общения – несущие смысловую нагрузку пространство и время, т.е. размещение партнеров по общению в пространстве, время проведения акта общения.

По содержанию и целям выделяют *неделовое* и *деловое* общение.

В неделовом или личностном общении целью является оно само. По содержанию неделовое общение, связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т. д. На интимно-личностном уровне общения человек удовлетворяет свою потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

Отличительной чертой делового общения является то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. Деловое общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются производственные вопросы. На уровне делового общения идет совместное сотрудничество. Поэтому целью общения на этом уровне – повышение эффективности совместной деятельности. Партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они выполняют свои функциональные обязанности и решают поставленные перед ними задачи.

Именно деловое общение является деловой коммуникацией. Деловая коммуникация относится к социальной коммуникации – специфической форме

взаимодействия людей по обмену информацией, осуществляющейся при помощи разнообразных знаковых систем.

## **6. Культура речи как необходимое условие эффективного общения.**

Речевая культура в современном понимании – это область лингвистики и риторики, которая изучает осознанную речевую деятельность по созданию целенаправленной и целесообразной этически корректной. Это диалогичность, как отношение к «другому» как к ценности, полагая диалог как основной инструмент культуры. Это понимание как процесс и результат, как стремление к нему; «понимание присоединяет человека к культуре и находит в ней свою опору» (Брудный А.А.). Познание как компонент культуры диалогично, потому что предполагает внутренний диалог в процессе движения от незнания к неполному знанию, а затем – к относительно полному. Одним из важнейших понятий, передающих сущность культуры и являющихся механизмом осуществления ее преемственности, является память, фиксирующая факты, события и достижения культуры, сохраняет ее и обеспечивает движение вперед. Все эти разрозненные первоначально смыслы требуют упорядочивания. Поэтому обязательной принадлежностью культуры является структурирование.

Педагог выступает в роли не только носителя культуры, но и проводника, который постоянно пользуется механизмами культуры: отбором лучшего, организацией диалога с учащимися и их диалога с явлениями культуры. Все свойства, характерные для культуры в целом прослеживаются и в культуре речи как ее составной части. Культура речи педагога охватывает все компоненты речевой деятельности и их составляющие. Определенные нормы существуют для всех компонентов культуры и проявляются они, прежде всего, как нормы общения: когнитивная (восприятие других и их понимание), аффективная (отношение к другому), поведенческая (выбор поведения в конкретной ситуации). Наиболее значимыми нормами общения являются этические и коммуникативные, вытекающие из законов оптимального, гармоничного, эффективного общения.

Коммуникативные и этические нормы представляют собой конкретные правила, помогающие осуществить оптимальное общение, т.е. такое взаимодействие, которое создает наилучшие условия для выработки и реализации не противоречащих друг другу коммуникативных целей всех партнеров по общению, для создания благоприятного эмоционального климата вследствие преодоления различного рода барьеров, для максимального раскрытия личности каждого. Эти нормы очень тесно взаимосвязаны, дифференцирование только условно, это механизмы, помогающие согласовать все стороны общения. Этические нормы определяют систему защиты нравственных ценностей в каждой культуре, и регулирует формы проявления их в речи. Коммуникативные нормы обеспечивают выбор средств общения, контакта и достижения всех целей коммуникации и действуют на всех этапах речевой деятельности, определяя целенаправленность и целесообразность.

Коммуникативными нормами общего характера, определяющими весь процесс коммуникации, являются принципы:

- кооперации – обязательность установки на сотрудничество, регулирование речевого поведения;
- целесообразности – в основе лежат этические нормы, регулирующие выбор этически корректных средств достижения целей общения;
- гармоничности – наличие баланса между информативностью и эмоциональностью, между информационным и фактическим общением;
- структурирования – вычленение и расположение всех смысловых частей, логических связей;

Культура создания и восприятия текстов предполагает, что информация не подается и не воспринимается изолированно от другой информации и от окружающего мира, а существует в определенном контексте – заранее заданном «смысловом поле» (Ю. М. Лотман).

### *Литература*

1. Барышникова, Е. Н. Речевая культура молодого специалиста : учебное пособие / Е. Н. Барышникова, Е. К. Клепач. – 6-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 224 с. – ISBN 978-5-89349-770-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115835> (дата обращения: 18.09.2019).

2. Хазагеров, Г. Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г. Г. Хазагеров, Е. Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 135 с. – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/109590> (дата обращения: 18.09.2019).

3. Шабанова, Н. А. Культура речевой коммуникации : учебное пособие / Н. А. Шабанова, О. И. Соколова, С. М. Федюнина. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 135 с. – ISBN 978-5-9765-0720-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115906> (дата обращения: 18.09.2019).

4. Яновская, И.В. Профессионально ориентированные риторика, дискуссия и общение : учебное пособие / И.В. Яновская. – Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. – 88 с. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/112381>.

5. Александров, Д.Н. Риторика : учебное пособие / Д.Н. Александров. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 624 с. – ISBN 978-5-89349-205-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/109517>.