



«Նոր ժամանակի կրթություն»

**ԱՎԱՐՏԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔ
ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍԱՎՈՐՄԱՆ
ԵՆԹԱԿԱ ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ
ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑ**

Հետազոտության թեման՝ Խոսքային հաղորդակցում

Առարկան՝ Ռուսաց լեզու

Հետազոտող ուսուցիչ՝ Իլոնա Ազարյան

Ուսումնական հաստատություն՝ «ՀՀ Արարատի մարզի
Հայանիստի միջնակարգ դպրոց» ՊՈԱԿ

Երևան 2023

Абстрактная страница

1.Тема:Вербальная коммуникация

2.Вопрос:какую роль играет вербальная коммуникация в жизни человека

Содержание

Введение-----	3
Глава 1. Понятие и сущность вербальной коммуникации	
1.1 Вербальные коммуникации-----	4
1.2 Язык как элемент культуры. Речевая способность - отличительный признак человека-----	6
1.3 Функция естественного языка и речи-----	7
1.4 Контекстуальность - важная черта коммуникации-----	9
Глава 2. Эффективность вербальной коммуникации	
2.1 Формы вербальной коммуникации-----	12
2.2 Диагностика уровня сформированности вербальных коммуникаций-----	13
Заключение-----	17
Список использованной литературы-----	19

Введение

Данная исследовательская работа посвящена теме "Вербальные коммуникации".

Актуальность темы заключается в том, что вербальная коммуникация - это одно из важнейших явлений общества, так как люди нуждаются в общении, оно активно участвует в нашей жизни.

Целью данной работы является рассмотреть основные средства вербальной коммуникации и общения. И для того чтобы достичь данной цели нам понадобится несколько задач. Первая задача заключается в анализе понятия и сущности вербальной коммуникации. Вторая задача проанализировать понятие языка. Третья задача проанализировать контексты вербальной коммуникации и её формы. И четвёртая задача показать применение вербальных коммуникаций на примере.

Думаю, что невозможно представить нашу цивилизацию без межличностного общения, или вербальной коммуникации. Умение произносить звуки, складывать их в слова, слова в предложения, наполненные смыслом, даёт нам самые широкие возможности для взаимодействия и взаимопонимания. Общение - это то, на чём стоит наше общество и что в древние времена, что сегодня, оно остается самой главной способностью всей человеческой жизни. И речь идёт не только об индивидуальных бытовых ситуациях. Коммуникация доктора и пациента, покупателя и продавца, преподавателя и ученика - в любой сфере деятельности необходимо умение поддерживать словесный контакт, который поможет решать какие-то задачи.

Мы привыкли к ежедневному общению и оно, естественно, кажется нам очевидным. Но это лишь в житейском контексте. На самом деле существует великое множество исследований, как добиться в коммуникативной ситуации определённого результата. Какие подбирать слова, как строить фразы и оперировать фактами, чтобы собеседник реагировал, так как нам надо. Может казаться, что, к примеру, политик говорит, как попало, а на самом деле вся его речь была чётко и ясно запланирована и ни одной случайной мысли он не высказал. Речь есть нечто большее, чем механически производимый ряд звуков, который выражает мимолетные наблюдения и настроения, занимающие в данную минуту того, кто говорит. Речь - это человек в целом.

Для написания данной исследовательской работы были рекомендованы и использованы следующие книги. Р. Вердербера "Психология общения", Е.В. Ключева "Речевая коммуникация", А.А. Леонтьева "Психология общения", Л.В. Мрачко "Теория и практика массовой информации", С.В. Шпаковской "Основы теории коммуникации" и другие. Именно с помощью материала, содержащегося в данных книгах были выполнены задачи и цель исследовательской работы.

Глава 1. Понятие и сущность вербальной коммуникации

1.1 Вербальные коммуникации

В течение всей жизни мы находимся в определенных отношениях с родителями, детьми, друзьями, коллегами. Эти отношения неразрывно связаны с коммуникациями. В основе отношений лежит равноценный обмен мыслями и чувствами, материальными и духовными ценностями. Коммуникация - это средство, язык обмена и отношений.

"Вербальная коммуникация - взаимодействие, построенное на лексически выделенных единицах (словах): устное (речевое) и письменное (текстовое). Вербальные коммуникации являются основной составляющей труда таких специалистов, как менеджеры, юристы, психологи, бизнесмены, учителя и т.п. Поэтому владение общением, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час." [1, 80 с.]

Вербальные коммуникации присущи только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям они гораздо богаче всех видов и форм невербальных коммуникаций, хотя в жизни не могут полностью их заменить. Следует отметить, что развитие вербальных коммуникаций первоначально непременно опирается на невербальные средства коммуникации.

"Виды вербального общения: познавательное (когнитивное) - осуществляется с целью освоения новой информации и применения ее в практической деятельности; убеждающее - ставит цель вызвать у партнеров по общению определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки, убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником; экспрессивное - осуществляется с целью сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию; суггестивное - ставит цель оказать внушающее воздействие на партнера для изменения его поведения, смены установок, ценностных ориентаций; ритуальное - ведется для закрепления и поддержания конвенциональных отношений, регуляции социальной психики в группах, сохранения ритуальных традиций фирмы, корпорации и т.д." [8, 24 с.]

При анализе вербальной коммуникации важно всё время иметь в виду, что это общение, которое ведут между собой личности, обладающие определёнными намерениями, то есть диалог представляет собой активный, двусторонний характер взаимодействия партнёров. Именно это предопределяет необходимость внимания к собеседнику, согласованность, скоординированность с ним речи.

В противном случае будет нарушено важнейшее условие успешности вербальной коммуникации - понимание смысла того, что говорит другой, в конечном счёте - понимание, познание другой личности. Посредством речи не просто "движется информация", но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга. Само воздействием может быть понято различно: оно может носить характер манипуляции другим человеком, то есть прямого навязывания ему какой-то позиции, а может способствовать актуализации партнёра.

"Профессиональное владение речью являлось и является важной составной частью успеха многих профессиональных поприщ. Ораторское искусство, начиная с Древней Греции, считалось неотъемлемым качеством вождей, героев и лидеров. В античные времена обучение риторике и приемам ведения диалога сделалось обязательным. С тех пор вербальный вид коммуникации является ключевым элементом человеческого общества. Причем артистичное владение голосом, его тембром, тональностью, умение расставлять акценты подчас становится важнее самого содержания сообщения. Кроме того, различные оттенки голоса формируют в сознании аудитории имидж коммуникатора." [5, 205 с.]

Результативность вербальной коммуникации во многом определяется тем, насколько коммуникатор владеет ораторским искусством, а также его личностными характеристиками. Владение речью сегодня - важнейшая профессиональная составляющая человека.

Коммуникации играют ключевую роль в создании и поддержании позитивных отношений. Умение общаться, быть услышанным и понятым - это главное в любых отношениях. Люди, которые находятся в хороших отношениях, имеют свою точку зрения, умеют слушать, поддерживать друг друга на основе справедливости, ответственности и доверия. Это касается и отношений организации с общественностью.

"Отношения и коммуникации носят функциональный или дисфункциональный характер. Когда коммуникации осуществляются нормально, это означает и то, что отношения также складываются нормально. Тогда можно говорить об их функциональном характере. Участники выполняют свои роли, и наоборот, если роли не выполняются, коммуникаторы перестают понимать и удовлетворять друга друга, отношения и коммуникации становятся дисфункциональными." [7, 146 с.]

На отношения влияет коммуникативное поведение и опыт. Поведение - это наблюдаемые действия других людей. Оно публично. Опыт же приватен, он связан с внутренним восприятием и чувствами.

Важным условием эффективной коммуникации становится умение выявлять эти внутренние восприятия. Оно может происходить на двух уровнях: прямого наблюдения и оценки, и представления того, о чем думает другой коммуникатор. Оно может быть правильным и неверным. В первом случае может расти взаимопонимание между людьми, а во втором - напряженность вплоть до разрыва отношений по вине одного или двух сторон.

Итак, рассмотрев понятие и сущность вербальной коммуникации, можно сделать вывод, что вербальная коммуникация играет огромную и неоспоримую роль при взаимодействии людей.

1.2 Язык как элемент культуры. Речевая способность - отличительный признак человека

В различных научных изданиях можно встретить множество определений языка, но все они сходятся на главном: язык представляет собой средство выражения мыслей, является средством общения. Помимо данных основных функций, у языка есть и другие.

"Среди многочисленных функций языка существует коммуникативная функция, предполагающая, что без языка любые формы общения людей становятся невозможными. Язык служит коммуникации и может быть назван коммуникативным процессом в чистом виде. А поскольку культура как специфически человеческий признак приспособления к окружающей среде тоже может быть названа коммуникацией, становится ясно, что связь языка, культуры и коммуникации является естественной и неразрывной." [2, 45 с.]

Вербальная коммуникация доступна только роду человеческому, обладающему речевой способностью, способностью пользоваться естественным языком.

"Речевая способность - отличительный признак хомосапиенс, для реализации этой способности потребовались нейрофизиологические и анатомические преобразования в телесности пралюдей: образование асимметрии головного мозга, выделение центров управления говорением и пониманием речи ("речевые зоны" в мозгу), развитие артикуляционного аппарата, грациализация челюстей и т.п. Домашние животные не могут говорить именно потому, что они не имеют природных предпосылок для этого. Поэтому вербальный канал правомерно считать естественным.

Формирование речевой способности (и соответственно - вербального коммуникационного канала) происходило в процессе антропогенеза. Палеолингвисты полагают, что австралопитеки не выходили за пределы нечленораздельной речи в составе зоокоммуникаций; питекантропы (археантропы) владели примитивной диалоговой речью, состоящей из слов-предложений; неандертальцы (палеоантропы) строили простейшие грамматические конструкции, подобно малограмотным и начинающим говорить детям; наконец неантропы (кроманьонцы), видимо, освоили монологическую речь со сложной грамматической структурой." [6, 411 с.]

Таким образом можно сделать вывод о том, что язык является средством выражения мыслей, без языка невозможна речь.

1.3 Функция естественного языка и речи

Решающий момент в понимании языка в культуре - выявление его специфики, определяемой, прежде всего теми функциями, которые он выполняет в жизни общества. "Язык и речь в совокупности выполняют две сущностные, т.е. неотделимо присущие им функции: во-первых, коммуникационную (часто говорят - "коммуникативную"), во-вторых, мыслительную. Язык и речь, благодаря этим функциям, являются средствами и орудиями социальной коммуникации и личностного мышления." [7, 15 с.]

"Сущностные функции проявляются в прикладных языково-речевых функциях. Под прикладной функцией понимаются те свойства языка и речи, которые позволяют людям использовать их в своей внеязыковой деятельности. Эти свойства многообразны, отсюда - многообразные области использования языка и речи в социальной и личной жизни, другими словами, в социальном пространстве и в индивидуально-психическом пространстве. Социально-языковые функции.

Национально-культурная функция вытекает из сущностной функции социальной памяти, свойственной языку. Подчеркнём, что национальный язык - это духовный генофонд народа, подобный генетическому фонду этноса. На этом фонде строится национальная культура.

Этнообразующая функция обусловлена тем, что национальный (этнический) язык входит в число необходимых конституирующих признаков этноса (народа, нации). Потеря родного языка равноценна утрате этнического самосознания.

Функция основания словесного искусства, поэтического творчества достаточно очевидна, но имеет смысл подчеркнуть связь этой функции с происхождением национальных языков. Поэзия неотделима от языка потому, что творцами языка выступают не все члены общества коллективно (один придумал одно слово, другой - падеж и т.д.), а люди, одаренные поэтическим гением. На созданной "первопоэтами" и постоянно обогащаемой новыми творческими вкладами языковой основе стало возможно существование современного фольклора, литературы, публицистики. По этой причине язык предстает в работах современных философов-эстетиков как культурно-эстетический феномен. *Функция основания искусственных языков* проявляется в том, что все искусственные языки - от химических и математических номенклатур до языков компьютерного программирования и языков международного общения типа эсперанто - вводятся в оборот посредством естественных языков и переводимы на них." [8, 23 с.]

Индивидуально - языковые функции.

Всякий человек рождается и, как правило, проводит дни свои в атмосфере родного языка: мы не только разговариваем, но и мыслим на родном языке, и это обстоятельство неизбежно накладывает свой отпечаток на личную духовную жизнь. Можно выделить следующие функции, выполняемые естественным языком в жизни отдельного человека:

"*Функция социализации* - овладев родным языком, человек начинает общаться с социальным окружением, получает доступы к культурному наследию и формируется как типичный член данного общества".

Мировоззренческая функция, заключающаяся в зависимости мировоззрения социализированной личности от ее родного языка. Многообразие языков огромно: есть языки, имеющие более 40 падежей, другие 6-8, у некоторых их нет вообще; есть языки, где каждое слово односложно, и языки, где предложение - единственное слово; в гавайском языке всего 7 согласных звуков, в языке саамов - 53 и т.п. Поскольку язык является орудием мышления, напрашивается вывод, что народы, использующие язык с 40 падежами, должны мыслить как-то иначе, чем народы, вообще не знающие падежей. С 30-х годов XX века и науке дискутируется так называемая гипотеза лингвистической относительности, связанная с именами Э. Сепира и Б. Уорфа. Согласно этой гипотезе, структура языка определяет структуру мышления и способ познания внешнего мира. Китаец и североамериканский индеец по-разному понимают одни и те же события и явления, потому что они воспринимают мир через призму своего родного языка. Гомер назвал синее Эгейское море "виноцветным". Виноградное вино, которое пили древние греки, было зеленоватого цвета. Синий же цвет ни разу Гомером не упомянут; не встречается он и на страницах Библии. Отсюда делается вывод, что древние жители восточного Средиземноморья не отличали вообще синего цвета от зеленого, голубого, возможно - фиолетового, поскольку отсутствуют слова для обозначения этих цветов. Таким образом, все мы являемся пленниками своего родного языка. Зависимость этнического сознания от языка достаточно очевидна, но продолжают споры о границах этой зависимости".

Инструментальная функция - владение языком может использоваться в утилитарных целях, например, для чтения иноязычной литературы, для переводческой деятельности, для туристического общения и т.д.". [3, 133с.]

Функция самоопределения и самовыражения. Внутренняя речь, естественно, осуществляется на родном языке, поэтому размышления человека о своем Я, о личной "самости". Семантические ресурсы родного языка играют решающую роль в процессе поэтического самовыражения.

Социально-речевые функции.

"*Регулятивная функция* - управляющая сила слова. Общеизвестны факты влияния слова на физиологические и психологические процессы: внушение, заражение, гипноз. Говоря терминами И.П. Павлова, вторая сигнальная система влияет на жизнедеятельность человеческого (и только человеческого!) организма не меньше, чем первая сигнальная система, присущая животным.

Магическая функция. Речевая способность издавна казалась людям великим даром богов

Контактная функция обеспечивает установление и поддержание этикетного контакта между людьми. Обмен приветствиями, разговор о погоде, о транспорте и т.п. - необходимые составляющие повседневного общения. Бессодержательную болтовню в европейской культуре предпочитают угрюмому молчанию. Правда, в других культурах встречается иной этикет. Так, у североамериканских индейцев допускалось прийти к соседу, молча покурить полчаса и уйти. Индивидуально - речевые функции.

Функция развития интеллекта. Использование внутренней речи для осмысления внешних впечатлений и самоопределения способствует развитию рационального мышления, т.е. интеллекта личности.

Эмотивная функция. Функция эмоциональной оценки происходящего, эмоциональной разрядки и впечатляющего выражения чувств и воли говорящего.

Культурно-нормативная функция. Исторически сложившийся национальный (общенародный) язык существует в следующих формах: литературный язык, народно-разговорная речь, территориальные диалекты, социолекты (терминологические системы, жаргоны, кастовые языки).

Функция идентификации индивида с группой. Владение вербальными (жаргон, слова-пароли, территориальный или социальный диалект) и невербальными специальными значениями есть знак принадлежности к той или иной социальной группе, например: медик, матрос, уголовник, педагог, поэт и т.д." [7, 224с.]

Итак, мы рассмотрели язык как элемент культуры, его особенности и функции. Без речевой способности мы не могли бы понимать друг друга. Язык и речь являются средствами и орудиями коммуникации и личностного мышления. Перечисленные прикладные функции языка и речи возможно реализовать только благодаря сущностным коммуникационной и мыслительной функциям.

1.4 Контекстуальность - важная черта коммуникации

Использование языка в качестве основного средства вербальной коммуникации предполагает, что каждому слову или звуку придается специальное, только ему свойственное значение. Для носителей данного языка это значение является общепринятым и помогает им понимать друг друга. "Однако в современном мире насчитывается около 3 000 языков, в каждом из которых создана своя языковая картина мира, предполагающая специфическое восприятие мира носителями данного языка. Поэтому при коммуникации носителей различных языков возникают ситуации языкового несоответствия, проявляющиеся в отсутствии точного эквивалента для выражения того или иного понятия или даже в отсутствии самого понятия. В таких случаях происходит языковое заимствование и используются понятия из других языков в своем исходном значении." [2, 55 с.]

Следовательно, процесс коммуникации осложняется различным соотношением вербальных элементов в общении представителей различных культур. В данном случае возникает проблема соотношения высоко - и низкоконтекстуальных культур.

"Понятие "контекстуальность" ввел Э. Холл в 1976 году, чтобы обратить внимание на ту особенность коммуникации, в соответствии с которой разные культуры "программируют" своих членов акцентировать преимущественно внимание на тех или иных аспектах окружающего мира, придавая им большее или меньшее значение. Соотношение вербальных и невербальных элементов общения в разных культурах разное. Есть культуры, где мало выслушать словесное высказывание. Чтобы понять его, нужно хорошо представлять себе, в какой ситуации оно произнесено, кто его сказал, кому и в какой форме. Но есть культуры, где для понимания достаточно одних словесных высказываний. Другими словами, существуют культуры, в которых контекст очень важен, и культуры, в которых значение контекста невелико, культуры различаются в зависимости от того, какое значение в них придается контексту и словам." [4, 120 с.]

На Западе старая традиция ораторского искусства (риторики) предполагает исключительную важность вербальных сообщений. Эта традиция в полной мере отражает западный тип логического, рационального и аналитического мышления. В культурах западных народов речь воспринимается независимо от контекста разговора, поэтому ее можно рассматривать отдельно и вне социокультурного контекста. Здесь в процессе коммуникации говорящий и слушающий рассматриваются как два самостоятельных субъекта, чьи отношения становятся понятными из их устных высказываний.

Напротив, в азиатских и восточных культурах, для которых социокультурный контекст имеет большое значение, слова считаются составной частью коммуникативного контекста в целом, включающего также личные качества участников общения и характер их межличностных отношений. Таким образом, в этих культурах вербальные высказывания считаются частью коммуникативного процесса, неразрывно связанного с этикой, психологией, политикой и социальными отношениями. По убеждениям представителей этих культур, все эти факторы способствуют социальной интеграции и установлению гармонии, а не являются просто выражением индивидуальности говорящего или его личных целей. Поэтому в восточных и азиатских культурах основной акцент делается не на технике построения устных высказываний, а на манере их произнесения, соответствии существующим общественным отношениям, которые определяют положение в обществе каждого из коммуникантов. Этим объясняется традиционное недоверие азиатских культур к словам в отличие от западных, которые всегда верили в силу слова.

"Азиатское понимание ограниченных возможностей языка заставляет представителей азиатских культур больше внимания уделять строгим манерам и этикету. Они прекрасно знают, что произносимые слова и реальные их смыслы могут означать совершенно различные вещи. Осторожное отношение к слову в азиатских культурах проявляется в том, что азиаты в любой ситуации стараются быть как можно сдержаннее в своих отрицательных и утвердительных высказываниях. Для них учтивость часто важнее правдивости. Именно поэтому для японца почти невозможно прямо сказать "нет" собеседнику. Сдержанность и двусмысленность - важнейшие черты в коммуникационном процессе азиатских культур." [6, 412 с.]

По сравнению с вербальными средствами выражения мыслей в азиатских и восточных культурах жители европейских стран и США высказываются более прямо, ясно и точно, стараясь избегать молчания в ходе общения. Представители европейских культур говорят то, что думают и думают то, что говорят, поскольку для них не имеет значения социокультурный контекст коммуникации. В этих культурах в высшей степени одобрительно относятся к тем, кто просто и прямо выражает свои мысли и чувства.

"Контексты вербальной коммуникации."

Коммуникация всегда требует от ее участников выбора языка общения. На процесс взаимопонимания в вербальной коммуникации оказывают существенное влияние такие характеристики речевого общения, как денотация и коннотация, полисемия, синонимия, смешение наблюдения и оценки.

Денотация и коннотация. Жизненный опыт человека влияет на значения, которые он придает словам. *Денотация* - это значение слова, признаваемое большинством носителей данного языка (лексическое значение слова), а *коннотация* - вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими носителями языка. Например, слово "лев" означает хищное животное семейства кошачьих (денотация), а в повседневном общении людей это слово может быть символом мощи, силы и величия (коннотация). Дело в том, что первоначальное значение слова не является вечным и неизменным. Значения слов меняются от эпохи к эпохе, от поколения к поколению, от года к году, а также в зависимости от региона, времени и места. Неправильный выбор слова может приводить к конфузу, обиде и непониманию. Игнорирование этого факта существенно осложняет коммуникацию.

Полисемия. Некоторые слова имеют несколько общепринятых значений, что также может послужить причиной неэффективной коммуникации. Примерами таких слов в русском языке могут быть слова "замок", "мука", "лук". Каждое конкретное значение многозначного слова обычно определяется в речевом контексте, в который они включены.

Синонимия. Процесс коммуникации предполагает возможность кодирования какой-либо информации с помощью разных слов и фраз. Выбор такого рода синонимов осуществляется отправителем сообщения для того, чтобы привлечь внимание получателя, передать необходимую информацию и вызвать соответствующую ответную реакцию. Выбор того или иного синонима может свидетельствовать об отношении говорящего человека к своему партнеру. Синонимы могут демонстрировать нейтральное, положительное или отрицательное отношение одной стороны коммуникации к другой." [8, 6 с.]

Компетентность в коммуникации, а значит, ее эффективность предполагает умение видеть различие между фактуальными утверждениями и выводами, основанными на мнении, чувствовать разницу между оценками, включающими в себя результаты наблюдений, и оценками, которые отделены от результатов наблюдений. Мы можем видеть, слышать, трогать и т.п.; результаты наших наблюдений описательны. Оценка же включает в себя некоторые выводы из того, что мы наблюдаем, наше отношение к действиям партнера. В процессе коммуникации часто возникают недоразумения из-за того, что его участники свои предположения или мнения представляют как факты. Вместо того чтобы пытаться приписать собеседнику какие-то мысли, чувства, настроения, имеющие для нас значение, иногда лучше выделить те его слова, которые послужили основой для соответствующей интерпретации.

Глава 2. Эффективность вербальной коммуникации

2.1 Формы вербальной коммуникации

Вербальная коммуникация, как считают специалисты по теории коммуникации, может происходить преимущественно в форме диалога или монолога.

"Диалогом называется форма общения, состоящая из обмена высказываниями двух взаимодействующих сторон или партнеров. На практике диалог представляет собой взаимные реплики собеседников, которые в свою очередь являются естественным ответом на побуждения собеседника или реакцией на происходящее вокруг. В теории коммуникации диалог считают первичной, естественной формой языкового общения, генетически восходящей к устно-разговорной сфере. Он представляет собой сложно организованную структуру, создаваемую совместной деятельностью коммуникантов.

Специалисты по коммуникации выделяют следующие типы диалога:

- *информативный*, состоящий из вопросно-ответной коммуникации и имеющий своей целью получение информации;
- *прескриптивный*, содержащий просьбу, приказ, обещание или отказ выполнить какое-либо действие;
- *обмен мнениями*, представляющий собой общение дискуссионного характера между собеседниками с равной коммуникативной компетенцией;
- *праздноречивый*, представляющий собой эмоциональное общение собеседников (жалобы, хвастовство, восхищение, опасение и т.д.) или информационно бесцельный, но интеллектуальный разговор." [1, 103 с.]

Современными исследованиями установлено, что диалог детерминируется такими социальными характеристиками участников, как социальный статус, роль, профессия, этническая принадлежность, возраст. В зависимости от этих факторов выбираются темы, языковые средства и позиции в языковом общении. Возможности взаимопонимания в диалоге ограничиваются, как правило, социальными и культурно-специфическими аспектами коммуникации, различиями в значимости знаков и социальных символов, сигнализирующих о принадлежности человека к той или иной этнокультурной группе. "Для диалога как простейшей разговорной речи характерны повторения каких-то слов за собеседником, дополнения, намеки, междометия и т.д. Особенности диалогической речи в значительной степени зависят от степени близости и взаимопонимания собеседников. В разговоре одну и ту же мысль можно по-разному высказать близкому другу, родителям, коллеге и т.д. *Монолог* является речевой формой общения, рассчитанной на пассивное и опосредованное восприятие, поскольку произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. Монологическая речь сложна по своему строению: она продолжается достаточно долго, не перебивается репликами и требует предварительной подготовки. Здесь необходимо строго придерживаться последовательности, логики и грамматической правильности высказывания. Основными признаками монолога являются большая протяженность реплик, композиционная сложность, стремление выйти за тематические рамки общения." [2, 14 с.]

В риторике и теории коммуникации выделяются несколько типов монолога, которые различаются методами изложения материала. В зависимости от методов принято выделять следующие типы монолога:

- драматический, при котором сложный вид речи дополнительно сопровождается другими средствами коммуникации - мимикой, жестами, пластическими движениями и т.п.;
- информационный, означающий сообщения различного рода.

Теория коммуникации большое внимание уделяет логическому построению речи, убедительности аргументации и ориентированности на взаимопонимание с партнером. Для этого разрабатываются специальные технологии манипулирования и убеждения слушателя или собеседника: запугивание, увещивание, введение в заблуждение, лесть, эмоциональные призывы и т.д.

2.2 Диагностика уровня сформированности вербальных коммуникаций

"Современное общество характеризуется стремительным развитием науки и техники, созданием новых информационных технологий, коренным образом преобразующих жизнь людей. Темпы обновления знаний настолько высоки, что на протяжении жизни человеку приходится неоднократно переучиваться, овладевать новыми знаниями. Для успешности во всех областях жизнедеятельности, необходимо владеть вербальными средствами общения." [5, 300 с.]

Коммуникативные действия - обеспечивают возможности сотрудничества - умение слышать, слушать и понимать партнера, планировать и согласованно выполнять совместную деятельность, распределять роли, взаимно контролировать действия друг друга, уметь договариваться, вести дискуссию, правильно выражать свои мысли в речи, уважать в общении и сотрудничестве партнера и самого себя. Умение учиться означает умение эффективно сотрудничать как с педагогом, так и с соучениками, коллегами, сокурсниками и другими субъектами общения, умение и готовность вести диалог, искать решения, оказывать поддержку друг другу.

Назначение диагностических тестов:

обнаружить возможности продуктивной вербальной деятельности; выявить индивидуальные различия между респондентами. Выбранные диагностические методики позволяют: Определить уровень развития вербальных коммуникативных способностей личности;

Диагностические методики определения уровня сформированности вербальных коммуникаций.

Характеристика исследования.

Коммуникативные	Диагностические	Краткое описание	
-----------------	-----------------	------------------	--

	методики		
-умение выражать свои мысли:	Тест "Умение излагать свои мысли"	Опрос 17 человек.	
- умение слушать	Тест "Умение слушать"	Заполненные бланки сортируются и обрабатываются согласно ключа.	
		Листы опросов представлены в приложение. Характеристики респондентов	
		Возраст от 24 - 54 лет	
		Высшее эконом. образование.	
		Основной вид профессиональной деятельности:	
		Бухгалтерский учет, анализ и аудит.	

Тест "Умение излагать свои мысли"

Нужно ответить "Да" или "Нет" на перечень вопросов, заданных в тесте.

После прохождения теста прошло обобщение результатов. И вот что они показали:

Показатель	Отличный	Средний	Плохой	
Количество человек	6	7	4	

В конечном итоге группа испытуемых имеет среднюю способность к изложению собственных мыслей, так как испытуемые в связи с особенностями работы больше времени проводят за бумажной работой.

Тест "Умение слушать"

Опять же был предложен перечень вопросов, на которые нужно было ответить только "Да" или "Нет".

И вот что показали результаты тестов.

Итоговые результаты

Показатель	плохо умеющим слушать	Посредственный слушатель	хороший слушатель	
Количество человек,	4	8	5	

Тест на умение слушать только подтверждает результаты первого тестирования.

Обобщение результата по двум тестированиям

Показатель	плохо умеющим слушать, плохо излагать свои мысли	Посредственный слушатель, Плохо излагать свои мысли	хороший слушатель, Плохо излагать свои мысли	
Количество человек, чел.	2	0	2	
Показатель	плохо умеющим слушать средне излагать свои мысли	Посредственный слушатель, средне излагать свои мысли	хороший слушатель, средне излагать свои мысли	
Количество человек, чел.	4	4	2	
Показатель	плохо умеющим слушать, отлично	Посредственный слушатель отлично излагать свои	хороший слушатель, отлично излагать свои	

	излагать свои мысли	мысли	мысли	
Количество человек, чел.	0	1	2	

Данные результаты показывают среднюю величину развития вербальных коммуникаций у работников, которые значительное время работают не с человеком.

Заключение

Главное отличие человеческой коммуникационной деятельности от зоокоммуникации животных состоит в наличии вербального канала, передающего речевые сообщения (тексты) в устной и письменной форме. Это отличие очевидно, как очевидно и то, что для его реализации человек должен обладать, во-первых, наследственно передаваемой речевой способностью (способностью членораздельно говорить и понимать обращенную к нему речь), во-вторых, знать какой-либо естественный язык и уметь им пользоваться (как известно, "материнским языком" - "Muttersprache" - мы овладеваем в детском возрасте в результате первичной социализации).

Естественный язык - это социальное достояние, фундаментальный раздел социальной памяти. Его следует отличать от речи, которая представляет собой овеществление (материализацию) результатов мышления (смыслов) с помощью языка, находящегося в индивидуальной памяти говорящего (точнее - в индивидуальном тезаурусе).

Общаясь, действуя с помощью языка, каждый из коммуникативных партнеров осуществляет ту или иную речевую деятельность. Человек действует, когда говорит, пишет и читает, когда слушает другого. Таким образом, различают четыре вида речевой деятельности. Два из них производят текст - это говорение, письмо, и два из них осуществляют восприятие текста - это слушание и чтение. Язык здесь воплощается в письменной и устной форме. Четыре вида речевой деятельности составляют систему языкового существования, при этом их распределение в потоке жизни неравномерно: меньше всего мы пишем, больше всего слушаем или говорим.

Социальная коммуникация, как известно, представляет собой движение смыслов в социальном времени и пространстве, поэтому сущностная коммуникационная функция делится на две сущностные функции: *коммуникационно-временную*, или *социально-мнемическую*, которую выполняет язык, являющийся разделом социальной памяти и *коммуникационно-пространственную* - функцию распространения смыслов в социальном пространстве, которая свойственна речи. Коммуникационная функция проявляется на межличностном, групповом и массовом уровне, а мыслительная - лишь на личностном уровне, где она обеспечивает индивидуальное мышление. Стало быть, все мыслящие субъекты коммуникации, как индивидуальные, так и социальные, имеют дело с языком и с речью.

Значение языка в культуре любого народа трудно переоценить. Каждая наука в этой оценке подчеркивает обычно свой аспект. В культурологической литературе значение языка чаще всего сводится к следующим образным утверждениям:

· зеркало культуры, в котором отражается не только реальный, окружающий человека мир, но и менталитет народа, его национальный характер, традиции, обычаи, мораль, система норм и ценностей, картина мира;

- кладовая, копилка культуры, так как все знания, умения, материальные и духовные ценности, накопленные тем или иным народом, хранятся в языковой системе: в фольклоре, книгах, в устной и письменной речи;
- носитель культуры, так как именно с помощью языка она передается из поколения в поколение. Дети в процессе инкультурации, овладевая родным языком, вместе с ним усваивают и обобщенный опыт предшествующих поколений;
- инструмент культуры, формирующий личность человека, который именно через язык воспринимает менталитет, традиции и обычаи своего народа, а также специфический культурный образ мира.

Язык не существует вне культуры. Это один из важнейших компонентов культуры, форма мышления, проявление специфически человеческой жизнедеятельности, которая сама в свою очередь является реальным бытием языка. Поэтому язык и культура нераздельны. Если язык - это культура, то и культура, прежде всего, - это язык.

Список использованной литературы

1. Вердербер Р., Психология общения/Р. Вердербер, К. Вердербер. - М.: Прайм-Еврознак, 2007. - 416 с.
2. Головлева Е.Л. Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебное пособие. - М.: Феникс. 2008. - 250 с.
3. Клюев Е.В. Речевая коммуникация. М.: ПРИОР, 2008. - 224 с.
4. Крысько, В.Г. Социальная психология / В.Г. Крысько. - М.: Питер, 2005. - 221 с.
5. Леонтьев, А.А. Психология общения: учебное пособие для вузов / А.А. Леонтьев. - 3-е изд. - М.: Смысл: Академия, 2005. - 368 с.
6. Мрочко Л.В. Теория и практика массовой информации: Учебное пособие. - М.: Флинта: МПСИ, 2006. - 431 с.
7. Шарков Ф.И. Массовые коммуникации и медиапланирование. - М.: Альфа - Пресс. 2008. - 256 с.
8. Шпаковская С.В., Шпаковский В.О. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2006. - 83 с.
9. http://sbiblio.com/biblio/archive/sokolov_social_communication/5.aspx