

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФІЛОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА СЛОВ'ЯНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:
ЛІНГВО-ПРАГМАТИЧНИЙ АСПЕКТ**

(КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ЛИНГВО-ПРАГМАТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ)

Виконала: студентка 2 курсу, гр. 8.0359 р/з
спеціальності 035 “Філологія”,
освітньої програми “Російська мова і зарубіжна
література. Друга мова”,
спеціалізації 035.034 “Слов’янські мови та
літератури (переклад включно). Перша –
російська”

_____ Н.Г. Метеленко

Керівник _____ ст.викл. В.В. Горlach

Консультант _____ проф. І.Я. Павленко

Рецензент _____ доц. І.Л. Мацегора

ЗАПОРІЖЖЯ
2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет *філологічний*
Кафедра *слов'янської філології*
Рівень вищої освіти *магістр*
Спеціальність *035 "Філологія"*
Освітня програма *" Російська мова і зарубіжна література. Друга мова "*
Спеціалізація *035.034 "Слов'янські мови та літератури (переклад включно).
Перша – російська"*

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Павленко І.Я.

« ____ » _____ 20__ року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**

Метеленко Наталі Георгіївни

Тема роботи: *Коммуникативные стратегии управленческой деятельности:
лингво-прагматический аспект,*

керівник роботи – ст.викл. Горlach В.В., консультант – проф. Павленко І.Я.
затверджені наказом ЗНУ від «26» травня 2020 року № 611-с

2. Строк подання студентом роботи листопад 2020

3. Вихідні дані до роботи: *статті и монографії, посвященне анализируемой
проблеме, публицистические тексты, художественные тексты,
презентационные материалы*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки:

- 1) Теоретические основы лингвистической прагматики.*
- 2) Коммуникация в деловом и профессиональном контексте.*
- 3) Коммуникативные стратегии и тактики в управленческой деятельности.*

5. Перелік графічного матеріалу: _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	<i>Горлач В.В., ст.викл.</i>		
2	<i>Горлач В.В., ст.викл.</i>		
3	<i>Горлач В.В., ст.викл.</i>		
<i>Введение, выводы</i>	<i>Горлач В.В., ст.викл.</i>		

7. Дата видачі завдання 28 травня 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів написання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Сбор и систематизация материала	май 2020 г.	
2	Анализ научно-критической литературы по выбранной проблеме	май 2020 г.	
3	Введение	июнь 2020 г.	
4	Раздел 1. <i>Теоретические основы лингвистической прагматики.</i>	июнь 2020 г.	
5	Раздел 2. <i>Коммуникация в деловом и профессиональном контексте.</i>	июль 2020 г.	
6	Раздел 3. <i>Коммуникативные стратегии и тактики в управленческой деятельности.</i>	август 2020 г.	
7.	Выводы	октябрь 2020 г.	
8.	Оформление работы, нормоконтроль	ноябрь 2020 г.	
9.	Защита работы	декабрь 2020 г.	

Студент(ка) _____ Метеленко Н.Г.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Горлач В.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль пройдено.

Нормоконтролер _____ Козленко Н.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Текст квалификационной работы магистра 71 страница, 56 источников.
ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ – процесс коммуникации в управленческой деятельности.

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ – коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие достижение результативности управленческой деятельности.

ЦЕЛЬ РАБОТЫ – определить, проанализировать и показать эффективность применения коммуникативных стратегий и тактик, обеспечивающих достижение результативности управленческой деятельности.

В ходе исследования предполагается решить следующие

ЗАДАЧИ:

1. Рассмотреть основные положения лингвистической прагматики как составляющей системы общего языкознания.

2. Изучить теоретические подходы к пониманию языка как средства осуществления коммуникативной деятельности.

3. Проанализировать научно обоснованные коммуникационные модели и виды коммуникативных стратегий.

4. Определить коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие достижение результативности управленческой деятельности, и показать эффективность их применения.

АКТУАЛЬНОСТЬ работы определяется теоретическим и практическим значением исследований эффективности применения коммуникативных стратегий и тактик в управленческой деятельности.

НОВИЗНА заключается в том, что впервые обоснована и экспериментально доказана эффективность применения коммуникативной стратегии презентации для достижения результативности управленческой деятельности.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ – метод теоретического анализа, обобщения, систематизации, метод лингвистического описания, метод структурно-семантического анализа.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ: материалы работы могут быть использованы в практике преподавания филологических дисциплин, при написании курсовых и квалификационных работ студентами филологического факультета и студентами экономических специальностей Инженерного учебно-научного института.

СТРУКТУРА РАБОТЫ: квалификационная работа магистра состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованной литературы.

АПРОБАЦИЯ РАБОТЫ: материалы и результаты исследования были представлены в докладах на международных, всеукраинских, региональных, университетских научных и научно-практических конференциях.

КОММУНИКАЦИЯ, ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ПРАГМАТИКА,
КОММУНИКАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ, ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА,
ПРЕЗЕНТАЦИЯ

ABSTRACT

Text of the master's qualification work 71 pages, 56 source.

OBJECT OF RESEARCH – the process of communication in management.

SUBJECT OF RESEARCH – communication strategies and tactics, ensuring the achievement of the effectiveness of management activities.

PURPOSE OF THE WORK – to determine, analyze and show the effectiveness of the use of communication strategies and tactics that ensure the achievement of the effectiveness of management activities.

The study is supposed to solve the following

TASKS:

1. Consider the main provisions of linguistic pragmatics as a component of the system of general linguistics.

2. To study theoretical approaches to understanding the language as a means of communicating.

3. Analyze scientifically based communication models and types of communication strategies.

4. Determine communication strategies and tactics that ensure the achievement of the effectiveness of management activities, and show the effectiveness of their application.

The relevance of the work is determined by the theoretical and practical value of research on the effectiveness of the use of communication strategies and tactics in management.

NOVELTY lies in the fact that for the first time the effectiveness of the use of the communicative presentation strategy for achieving the effectiveness of management activity has been substantiated and experimentally proven.

RESEARCH METHODS – a method of theoretical analysis, generalization, systematization, a method of linguistic description, a method of structural and semantic analysis.

FIELD OF APPLICATION: the materials of the work can be used in the practice of teaching philological disciplines, when writing coursework and qualification works by students of the philological faculty and students of economic specialties of the Engineering Educational and Scientific Institute.

STRUCTURE OF WORK: Master's qualification work consists of introduction, three sections, conclusion, list of used literature.

APPROBATION OF WORK: materials and research results were presented in reports at international, all-Ukrainian, regional, university scientific and scientific-practical conferences.

**COMMUNICATION, LINGUISTIC PRAGMATICS, COMMUNICATION
STRATEGY, VERBALS, PRESENTATION**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЛИНГВИСТИЧЕСКОЙ ПРАГМАТИКИ	10
1.1. Место лингвистической прагматики в системе общего языкознания...	10
1.2. Язык как средство осуществления коммуникативной деятельности....	21
РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ КОНТЕКСТЕ	29
2.1. Сущность деловой и профессиональной коммуникации в контексте лингвистической прагматики.....	29
2.2. Коммуникационные модели и виды коммуникативных стратегий.....	36
РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	50
3.1. Проектная коммуникативная стратегия в рамках образовательного дискурса	50
3.2. Параметры эффективности применения коммуникативных стратегий в управленческой деятельности	58
ВЫВОДЫ	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	72

ВВЕДЕНИЕ

Необходимость изучения проблем деловой коммуникации обусловлена ростом деловых связей и естественным интересом ученых к проблемам обучения деловому менеджменту широкого круга специалистов для решения своих профессиональных задач. Общеизвестным является факт того, что именно язык играет ключевую роль в процессе общения, выступая основным средством коммуникации и трансляции, обеспечивая извлечение (приобретение), накопление, хранение, преобразование и передачу информации и знаний. Являясь важнейшим средством коммуникации в обществе, язык тесно связан с мышлением и сознанием. Разные виды коммуникации в обществе исследуются не только в языкознании, но и в теории коммуникации, культурной антропологии и семиотике.

Под влиянием концепции речевых актов лингвистика и целый комплекс наук о языке обретают новое проблемное поле исследований. Постепенно начинается переход к коммуникативно-когнитивной парадигме в изучении языка. Исследователей все больше привлекает феномен речевой деятельности, естественной коммуникации. Повышенный интерес лингвистики к коммуникативной прагматике привел исследователей к пристальному изучению использования языковых средств, реализующих индивидуально-личностную, интенциональную (мотивы и цели) и ситуативные аспекты сообщения. Одним из приоритетных направлений исследований сегодня является изучение специфики коммуникативного поведения в разных сферах социума (деловые и профессиональные коммуникации). Поэтому разработка коммуникативных стратегий, тактик, вербальных приемов, обеспечивающих достижение результативности деятельности в целом и управленческой в частности, является насущным и актуальным вопросом современной филологической науки.

Таким образом, **актуальность работы** определяется теоретическим и практическим значением исследований эффективности применения коммуникативных стратегий и тактик в управленческой деятельности.

Теоретической и методологической базой работы послужили фундаментальные научные труды таких известных ученых, как: Анохиной В. С., Бахтина М. М., Болдырева Н. Н., Т. А. ван Дейк, Иссерс О. С., Кашкина В. Б., Ключев Е. В., Кубрякова Е. С., Малышева О. П., Мирошниченко А. А., Найдина Д. С., Норман Б. Ю., Почепцов Г. Г., Тетова Л. В. и другие.

Однако, несмотря на значительные научные наработки в области коммуникативных стратегий изучение их в контексте лингвистической прагматики требует дальнейших теоретических и практических исследований.

Целью работы является определение, анализ и подтверждение эффективности применения коммуникативных стратегий и тактик, обеспечивающих достижение результативности управленческой деятельности.

В ходе исследования предполагается решить следующие **задачи**:

1. Рассмотреть основные положения лингвистической прагматики как составляющей системы общего языкознания.
2. Изучить теоретические подходы к пониманию языка как средства осуществления коммуникативной деятельности.
3. Проанализировать научно обоснованные коммуникационные модели и виды коммуникативных стратегий.
4. Определить коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие достижение результативности управленческой деятельности, и показать эффективность их применения.

Объектом исследования является процесс коммуникации в управленческой деятельности; **предметом** – коммуникативные стратегии и тактики, обеспечивающие достижение результативности управленческой деятельности.

Цель, задачи и специфика объекта определили основные **методы** исследования: метод теоретического анализа, обобщения, систематизации, метод лингвистического описания, метод структурно-семантического анализа.

Новизна работы заключается в том, что впервые обоснована и экспериментально доказана эффективность применения коммуникативной стратегии презентации для достижения результативности управленческой деятельности.

Практическая значимость исследования связана с возможностью использования материалов работы в практике преподавания филологических дисциплин, при написании курсовых и квалификационных работ студентами филологического факультета и студентами экономических специальностей Инженерного учебно-научного института.

Материалы и результаты исследования прошли **апробацию** в докладах на международных, всеукраинских, региональных, университетских научных и научно-практических конференциях: Международная научно-практическая конференция «Экономика и менеджмент в период цифровой трансформации бизнеса, общества и государства», Международная научно-практическая конференция «Экономика как ключевой фактор развития производства та экологизация промышленного региона».

Объем и структура работы. Квалификационная работа магистра состоит из введения, трех разделов, выводов, списка использованных источников. Основной текст работы – 71 страница, общий объем – 76 страниц.

РАЗДЕЛ 1.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЛИНГВИСТИЧЕСКОЙ ПРАГМАТИКИ

1.1. Место лингвистической прагматики в системе общего языкознания

Общее языкознание, всесторонне изучающее язык как феномен человеческой культуры, рассматривает его в контексте различных подходов и концепций. Так, важным теоретическим аспектом исследований в историческом языкознании является установление причинно-следственных связей между языковыми явлениями, имевшими место в процессе исторического развития языка (изучение его в диахронии), и современным (синхронным) его состоянием, поскольку язык – это исторически сложившаяся система элементов (единиц, знаков), находящихся в состоянии постоянного и закономерного взаимодействия. Каждое данное языковое состояние представляет собой относительное равновесие: в языке постоянно происходят изменения, обусловленные особенностями его использования. Философия языка развивается при тесном взаимодействии, с одной стороны, языкознания, с другой – философии: ответы на сакраментальные вопросы, касающиеся человеческого языка, ищут и предлагают как лингвисты, так и философы.

Лингвистика конца XX – начала XXI в. уверенно идет по пути от «чистой», «имманентной» лингвистики к открытой для внешних влияний лингвистике, свободно интегрирующей с другими науками, к лингвистике антропологической [36]. Очевидно, что появление новых лингвистических направлений свидетельствует о смене научных парадигм, а следовательно, о научной революции. Это связано, прежде всего, с объективной необходимостью объяснить язык как глобальное средство коммуникации, всесторонне описать его во всех его проявлениях.

Так, интерес в сфере функционирования языка породил политическую лингвистику, лингвокультурологию, этнолингвистику, лингвогендерологию, internet-лингвистику [5, с. 18] и др. Такое многообразие лингвистических направлений, новые оригинальные подходы к анализу языка обусловили появление новой – металингвистики, исследующей историю лингвистики, ситуацию в современной лингвистике, отличительные особенности современных лингвистических концепций, их теоретические установки, ключевые понятия, что дает возможность прогнозировать перспективы развития науки о языке. Металингвистические исследования позволили в начале XXI в. сформировать определенный образ языка, в приближенном виде представить его, основываясь на новых подходах в лингвистических научных работах [1; 3, 23; 24; 25; 46; 51]. Небезынтересными являются выделенные группы концепций языка, представленные В. З. Демьянковым [12; 13].

Современное языкознание второй половины XX века – начала XXI века характеризуется тем, что большинство ученых подходят к изучению языка с позиции понятий *парадигма научных знаний и научная революция*. Оба понятия принадлежат американскому историку и философу науки Томасу Сэмюэлу Куну, автору книги «Структура научных революций». Суть его концепции сводится к следующему: «научное знание развивается не эволюционно, истина накапливается не постепенно, а скачками, при помощи так называемых научных революций. Любая теория, термин и т. п. имеют смысл не сами по себе, а в рамках соответствующей парадигмы, то есть некоей исторически сформировавшейся системы взглядов. Научная революция и есть смена парадигм» [30, с. 8].

Современное языкознание характеризуется многими отличительными признаками, четырьмя основными «... допущениями в исследовательской программе современной лингвистики» Е. С. Кубрякова [23] назвала экспансионизм, антропоцентризм, функционализм и тенденцию к объяснению; их принято трактовать как основные характерные особенности современной науки о языке. Охарактеризуем кратко каждый из них:

1) *лингвистический экспансионизм* – «вторжении» лингвистики в новые, ранее непривычные для нее области, активно используются сведения других наук, целые области лингвистики образуются на «границе» с этими смежными науками (психолингвистика, лингвокультурология, эколлингвистика); закономерно появляются новые объекты исследования; языковой материал исследуется с использованием новых методик;

2) *антропоцентризм* – в центре внимания лингвистических теорий находятся не абстрагированные от многих факторов языковые феномены, а явления языка как человеческой деятельности; разделы современного языкознания рассматривают человека как говорящего субъекта с разных позиций (так, лингвокультурология изучает язык как культурный код нации);

3) *функционализм* в самом общем смысле предполагает объяснение языковой формы ее функциями, современный функционализм или неофункционализм «...направлен на анализ разных видов коммуникативной деятельности с учетом когнитивных процессов, психологических механизмов, стратегий и эффективности коммуникативного взаимодействия.

В последнее время определенные аспекты функциональной лингвистики объединяются с такими перспективными областями исследования, как когнитология, психолингвистика и теория языковой коммуникации благодаря телеологической, каузальной и динамической ориентации функционального подхода» [27, с. 31].

4) *экспланаторность* – предполагает, что в качестве одной из основных задач современной лингвистики является определенное объяснение внутренней организации языка.

Как утверждает Т. Н. Хомутова [48, с. 149], «... этот методологический принцип обусловлен растущим уровнем развития науки, появлением новых, более точных методов исследования, которые способствуют человеку в его поиске истины, в стремлении найти объяснение порождению и пониманию языка». Таким образом, характеристика отличительных признаков современного языкознания показывает, что все они тесно связаны между

собой и присущи подавляющему большинству сегодняшних лингвистических концепций и направлений.

Обобщим и представим в виде таблицы современное понимание сущности языка, отраженное в лингвистических направлениях XX – XXI вв. (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Подходы к пониманию сущности языка в лингвистических направлениях XX – XXI вв.

Лингвистическое направление	Предмет исследования
Когнитивная лингвистика	познавательная-отражательная (когнитивная) функция языка, его роль в концептуализации и категоризации мира
Лингвистическая концептология (лингвоконцептология)	опредмеченные в языке концепты
Коммуникативная лингвистика (теория коммуникации)	коммуникация, речевая деятельность
Функциональная грамматика	функционирование грамматических единиц, участвующих во взаимодействии с единицами разных уровней языковой системы в передаче содержания высказывания
Лингвопрагматика (прагматика, лингвистическая прагматика), лингвопраксеология	отношение между языковыми единицами и условиями их употребления в определенном коммуникативно-прагматическом пространстве
Рефлексивная лингвистика	язык как базовый ретранслятор рефлексии – ментального процесса индивида, заключающегося в познании и анализе своих мыслей
Эколингвистика (экологическая лингвистика, лингвоэкология)	язык как экосистема (языковая, речевая деградация и реабилитация);
Эколингвистика (лингвистическая экология)	язык и общество как окружающая среда, среда обитания отдельного этнического языка
Политическая лингвистика	политическая коммуникация; все, что связано с восприятием и оценкой политической реальности в процессе коммуникативной деятельности
Лингвокультурология (Лингвострановедение)	язык и дискурс как проявление, отражение культуры
Психолингвистика	язык как психический феномен
Гендерная лингвистика (лингвистическая гендерология, лингвогендерология)	языковые явления в связи с гендерными различиями носителей языка
Дискурсология (теория дискурса)	дискурс как коммуникативное событие в определенном временном, пространственном контексте
Интернет-лингвистика (лингвистика Интернета)	лингвистически релевантные особенности электронной коммуникации на различных языковых уровнях

Следует отметить, что приведенная таблица является открытой (список лингвистических концепций может быть продолжен) и условной (объекты исследования различных лингвистических направлений могут пересекаться).

Первое направление, представленное в табл. 1.1., – когнитивная лингвистика – претендует сегодня на роль современной научной парадигмы, в сфере интересов которой лежат процессы извлечения, хранения и передачи знаний посредством языка: восприятие мира и его категоризация, мышление и речь. Это наука, объединившая лингвистику, психологию, философию, математику, теорию информации, математическое моделирование, нейролингвистику и др. Когнитивная лингвистика рассматривает теоретические (модельные) конструкты; на первый план выходит идея объяснения языковых явлений фактами неязыковой природы; сообщение передается через уникальный концепт памяти, как грамматические категории передаются через семантику.

Анализ других научных лингвистических направлений, представленных в табл. 1.1, показывает, что, например, кумулятивная функция языка как транслятора культуры изучается как в лингвокультурологии, так и в этнолингвистике. Эколингвистика объединяет несколько областей исследования, каждая из которой имеет свой предмет изучения: экологическая лингвистика (лингвоэкология) изучает языковую и речевую деградацию, реабилитацию (чистоту языка); лингвистическая экология – язык и экологию, экологию языка.

Важным является то, что для максимального приближения к предмету лингвистического исследования нужно исходить из свойств языка, сохранять непосредственное видение языка. Каждое из лингвистических направлений имеет свои специфические объект, предмет, методы, приемы анализа языка, свои теоретические установки. Говоря о языке как социальном явлении, нельзя забывать то, что язык складывается из множества элементов речевой деятельности говорящих, которые в каждом коммуникативном акте передают свой опыт собеседнику, делая его частью общего, коллективного опыта. За

разнообразием, кажущейся разобщенностью новых лингвистических направлений скрываются единые концептуальные моменты, знаменующие составляющие ряда «язык – человек – общество», т.е. новые лингвистические ипостаси языка «появились» как реакция на новые ипостаси естественного языка. Эта своеобразная научная полифония способствует приближению лингвистических знаний к реальному объекту – языку, функционирующему в новом глобализованном, информационном, электронном, постоянно изменяющемся мире. Таким образом, мы считаем, что единство языкового феномена и создается рассмотрением его с разных ракурсов, в различных формах его проявления, а объединяющим началом в этих исследованиях стал *человек говорящий*. Таким образом, основными чертами современной лингвистики являются: разнообразие, многомерность объекта и предмета исследования; новая методологическая база (интеграционность, культуранцентризм, социанцентризм, дискурсивность); характер результатов (поиск изоморфизма в языке и других предметных областях).

Особый интерес в контексте нашего исследования представляет взаимосвязь между предметом и объектом изучения в двух лингвистических направлениях – ***коммуникативная лингвистика и лингвистическая прагматика*** (табл. 1.1). Рассматривая эти два подхода, мы видим, что их развитие основывается на коммуникативно-мыслительной концепции языка, которая разрабатывалась в советском языкознании и базируется на таких положениях [39, с. 91-92]:

- язык является важнейшим средством человеческого общения, орудием мышления и средством осуществления всей интеллектуальной деятельности человека;
- происхождение языка связано с происхождением сознания, генезисом общества, мышления и трудовой деятельности;
- язык, сознание, мышление, общество и трудовая деятельность составляют органическое единство.

Специфика языка, согласно данной концепции, заключается в том, что он позволяет человеку дистанцироваться от внешнего материального мира, отрешиться от физического окружения, говорить, думать и оперировать понятиями отвлечённо от конкретных предметов и ситуаций.

Речевая деятельность человека определяется такими параметрами: коммуникативной ситуацией, национальностью, социальной принадлежностью, возрастом, полом, психическим типом личности, мировоззрением, уровнем образования и культуры, а также другими постоянными и переменными параметрами, совокупность которых обуславливает формирование и представление так называемой языковой личности, которая характеризуется двумя уровнями сознания: языковой (вербальной) и смысловой (невербальной, фоновой). Использование фоновых знаний при коммуникации является универсальной закономерностью речевого общения.

Таким образом, очевидно, что объектом исследования коммуникативной лингвистики, которая основана на коммуникативно-мыслительной концепции языка, является речемыследеятельность.

Следует обратить внимание на то, что в настоящее время в поле зрения специалистов, работающих в области лингвистической прагматики, находятся:

- говорящий (пишущий) субъект (*адресант*);
- *адресат*;
- *взаимодействие адресанта и адресата*, отношения между ними;
- *ситуация общения*.

Как видно из одного только перечня проблем лингвистической прагматики, эта область языковедческих исследований тесно связана именно с коммуникативными технологиями.

Остановимся более подробно на направлении в языкознании, которое тесно связано с теорией речевых актов и разработками в области коммуникативных технологий – лингвистическая прагматика.

Лингвопрагматика представляет особый интерес для тех, кто занимается проблемами коммуникативной эффективности, public relations и рекламы (в самом широком смысле этого слова), речевого этикета, теории и практики перевода и т. п. Лингвопрагматика изучает употребление языка с учетом возрастных, половых, общественно-статусных и профессиональных особенностей общающихся, а также конкретных условий и целей речевого акта.

Прагматика – (от греч. *πρᾶγμα*, род. п. *πρᾶματος* дело, действие) – область исследований в семиотике и языкознании, в которой изучается функционирование языковых знаков в речи [29]. Идеи Ч. С. Пирса относительно выделения и формирования прагматики в качестве области лингвистических исследований реализовались в 60-х – начале 70-х гг. под влиянием логико-философских теорий речевых актов Дж. Остина, Дж. Р. Сёрла, З. Вендлера и др., прагматических теорий значения П. Грайса и прагматических теорий референции Л. Линского, Сёрла, П. Ф. Стросона и др.

Прагматика как область теоретических исследований и решения прикладных задач прошла в своём формировании и развитии сложный путь, опираясь на достижения многих областей знания (философия, логика, языкознание, математика, семиотика, антропология, мифология, религиоведение, этнография, искусствоведение, поэтика, риторика, нейробиология, психология, социология, информатика, когнитивистика, теория искусственного интеллекта, теория коммуникации, медицина, генетика и т. д.).

При своём появлении в языке науки термин *прагматика*, по свидетельству Ч. У. Морриса, явным образом ориентировался на философское направление прагматизма, распространённое в США с 70-х гг. 19 века и до середины 20 века. Оно утверждало необходимость решения жизненно важных проблем не на основе отвлечённых спекулятивных размышлений, а с активных позиций в процессе целенаправленной практической деятельности в непрерывно меняющемся мире.

Одним из основоположников прагматизма как раз и явился создатель семиотики Ч. С. Пирс. Философскую эстафету он передал У. Джемсу (W. James), Дж. Дьюи (J. Dewey), Дж. Г. Миду (G.H. Mead) и др. Сам же Пирс объединял в своём лице философа, логика, математика, естествоиспытателя, филолога. Ч. Пирсу принадлежит главный принцип философии прагматизма, в соответствии с которым значение должно рассматриваться в свете могущих иметь место последствий, практических результатов, а также с точки зрения выбора действий, ведущих к успеху и получению пользы. Особо важно отметить такие моменты, как включение Ч. Пирсом в общую теорию знака фактора субъекта знакового действия и скрупулёзную характеристику различных прагматических видов воздействия знака на пользователя знака (интерпретатора). Ч. Пирсу принадлежит деление множества знаков на три класса (рис. 1.1).

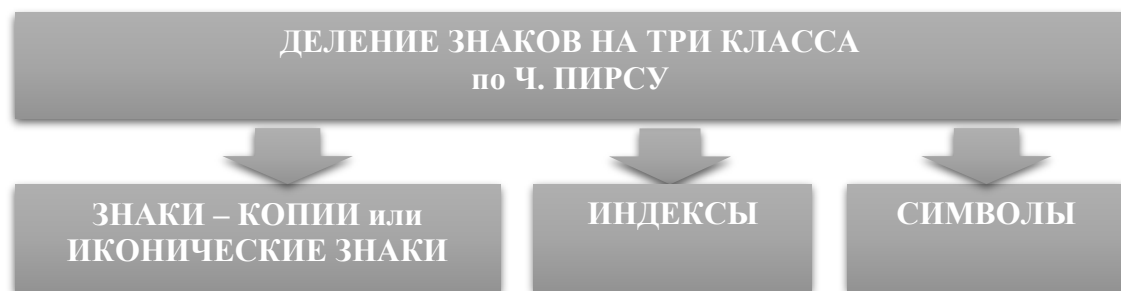


Рис. 1.1. Деление множества знаков на три класса согласно теории Ч. Пирса

Таким образом, *лингвистическая прагматика* не имеет чётких контуров, в неё включается комплекс вопросов, связанных с говорящим субъектом, адресатом, их взаимодействием в коммуникации, ситуацией общения; это изучение поведения языковых знаков в реальных процессах коммуникации. Правила коммуникации (разговора) подчинены так называемому *принципу сотрудничества*, согласно которому речевое общение необходимо строить в соответствии с принятой целью и направлением разговора.

Характеристика узловых проблем лингвистической прагматики представлена на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Узловые проблемы лингвистической прагматики

Как видно из обзора проблем лингвистической прагматики (рис. 1.2), центральным понятием этого направления является понятие речевой (речемыслительной) деятельности. Данный вид деятельности, представляющий собой передачу информации в языковой форме, связан с другими видами человеческой деятельности.

Лингвистическая прагматика как раз и рассматривает речь в связи с общей теорией человеческой деятельности. Она характеризуется предметным мотивом, целенаправленностью и эвристическим характером, то есть основана

на беседах, разговорах, в которых осуществляется поиск каких-то решений, обнаруживается ранее неизвестное и таким образом осуществляются коммуникации. Лингвопрагматику интересует также, как соотносится предыдущий опыт (когнитивный и коммуникативный) участников диалога: он должен включать в себя определенные общие предпосылки («пресуппозиции» – рис. 1.2). В противном случае может возникнуть непонимание («коммуникативная неудача») или даже конфликт. Использование языкового кода может побуждать к каким-то действиям, может включаться в практическую деятельность человека, может представлять собой акт наименования или может быть связано с процессом языкового мышления (обдумывания с использованием языка) и т.д. Все сказанное выше подтверждает, что лингвистическая прагматика – одно из наиболее перспективных направлений современного языкознания [37, с. 3].

Антропоцентрическая парадигма в языкознании, детерминировавшая включение человека, его деятельности в процесс изучения языка, открывает новые научные связи: психолингвистические, социолингвистические, этнолингвистические и др. Благодаря языку процесс формирования мысли доступен научному исследованию: «Человек уже произвел (первичный) философский, логический и психологический анализ, и результаты его отражены и закреплены в языке. Прежде чем двигаться дальше в любом из этих направлений, предлагаемых различными науками, необходимо извлечь все, что возможно, из языка, и сделать это должна лингвистика» [16, с. 21].

Таким образом, речемыслительная деятельность ценна как проявление мысли и как часть другой деятельности, имеющей коммуникативный, информационный и знаковый характер.

1.2. Язык как средство осуществления коммуникативной деятельности

А. С. Хорнби в Оксфордском толковом словаре дает следующее определение языка: «Язык – это присущий человеку не инстинктивный способ выражения мыслей, чувств и желаний при помощи системы звуков и символов в целях общения» [49]. Язык является важнейшим средством коммуникации в обществе и тесно связан с мышлением и сознанием. Разные виды коммуникации в обществе исследуются не только в языкознании, но и в теории коммуникации, культурной антропологии и семиотике.

Новый поворот в исследованиях проблемы языка произошел в связи с появлением теории речевых актов Дж. Остина [21]. Сформировавшееся в результате интерпретации и углубления идей Дж. Остина направление – концептуальный анализ – перенесло центр тяжести исследований с формальных, глубинных структур языка в область межчеловеческой коммуникации, изучения ситуации речевого общения и взаимодействия. Под влиянием концепции речевых актов лингвистика и целый комплекс наук о языке обретают новое проблемное поле исследований. Постепенно начинается переход к коммуникативно-когнитивной парадигме в изучении языка. Исследователей все больше привлекает феномен речевой деятельности, естественной коммуникации.

Возможность речевого общения с другими людьми в ходе совместной трудовой деятельности ведет к формированию автокоммуникации, внутреннего диалога с самим собой, что согласно точке зрения М. М. Бахтина, является основой механизма сознания: «Где начинается сознание, там начинается и диалог» [4 с. 9-10]. Познавательная деятельность человека опосредована языком: через призму языка он получает возможность увидеть реальную жизнь, «проецируя на неё при помощи языка опыт общественной практики» [28, с. 153].

Таким образом, язык играет важную роль в формировании и развитии человеческого сознания, так как мыслительная деятельность человека неотделима от языковой. Именно использование языка позволяет человеку производить часть мыслительных операций. Одновременно язык выступает основным средством коммуникации и трансляции, обеспечивая извлечение (приобретение), накопление, хранение, преобразование и передачу информации и знаний. Благодаря языку возможно существование и развитие абстрактного мышления, поэтому наличие языка является необходимым инструментом обобщающей деятельности мышления.

Основными функциями языка являются [53]:

- коммуникативная (она состоит в обмене необходимой информацией);
- интерактивная (функция организации взаимодействия, т.е. определение вида деятельности, распределение обязанностей и контроль за их выполнением, влияние на настроение, поведение, убеждения партнера по общению);
- перцептивная (установление взаимопонимания в процессе деятельности).

Признание языка как средства общения позволяет трактовать язык с точки зрения единственной функции – функции коммуникации, которая представляет собой довольно сложное интегрированное явление (интегрированы все свойства языка) в жизни человеческого общества на самых разных этапах его развития. Ученые-лингвисты, вслед за исследователем русского языка академиком В. В. Виноградовым, иногда определяют основные функции языка несколько по-другому. Они выделяют [34]:

- сообщение, то есть изложение какой-то мысли или информации;
- воздействие, то есть попытка с помощью речевого убеждения изменить поведение воспринимающего человека;
- общение, то есть обмен сообщениями.

Сообщение и воздействие относятся к монологической речи, а общение – к диалогической речи. Строго говоря, это, действительно, функции речи. Если же говорить о функциях языка, то и сообщение, и воздействие, и общение являются реализацией коммуникативной функции языка. Коммуникативная функция языка является более объемлющей по отношению к этим функциям речи. Ученые-лингвисты также выделяют эмоциональную функцию языка. Иначе говоря, знаки, звуки языка часто служат людям для передачи эмоций, чувств, состояний. Именно с этой функции, скорее всего, и начинался человеческий язык. Таким образом, различными видами реализации коммуникативной функции языка являются сообщение, воздействие, общение, а также выражение чувств, эмоций, состояний.

При рассмотрении связи языка с сознанием и мышлением следует исходить из формулы: сознание – мышление – необходимость передачи мысли (общение) – язык. Использование языка невозможно без деятельности сферы сознания и без мыслительных операций. Сознание определяется как психическая деятельность, связанная с отражением действительности; как способность человека мыслить, рассуждать и определять своё отношение к внешнему миру и самому себе [39, с. 92]. Деятельность сознания выражается в процессах мышления (мышление – главная составляющая сознания). При изучении сознания следует различать четыре проблемы: природу сознания; содержание сознания; состояние сознания; структуру сознания. Своё прямое и непосредственное выражение сознание получает в речи человека.

По природе сознание представляет собой энергетические импульсы, исходящих от человека. В плане содержания сознание – это в некотором роде «со + знание», то есть совокупность знаний об окружающем мире, которыми владеет человек. Знания – это элементы (единицы) индивидуального сознания. Они являются способом существования сознания. Знания усваиваются посредством языка в процессе социализации человека и откладываются в памяти в виде концептов, которые являются совокупностью знаний человека

о конкретных реалиях. Изменения в сознании ведут к изменениям в языке, т.е. язык оформляет изменяющееся содержание сознания.

Деятельность сознания, связанная с мыслительными процессами, получает выражение в языковых формах, то есть сопровождается использованием языка, становясь единым речемыслительным процессом. Мышление современного человека в целом представляет собой совокупность различных типов мыслительной деятельности, постоянно сменяющих и дополняющих друг друга. При этом языковое (словесное) мышление является наиболее заметным и очевидным, что и обусловило довольно распространённое мнение о том, что мышление возможно только в сочетании с языком. Созданию языкового знака (слова) предшествует классифицирующая работа ума. Поэтому учёные говорят о существовании лингвокреативного мышления (мышления, создающего язык) как разновидности абстрактного, обобщённого, понятийного мышления.

Речемыслительную деятельность следует рассматривать как продолжение речемыслительного процесса. Речемыслительный процесс – это продуцирование мыслей и выражение их при необходимости в языковой форме. Речемыслительная деятельность представляет собой передачу информации в языковой форме от человека к человеку. Классик лингвистической науки Фердинанд де Соссюр [15], впервые теоретически представивший разграничение понятий «речевая деятельность», «язык» и «речь», понимал речевую деятельность, во-первых, как реализацию выразительных возможностей каждого данного народа, а во-вторых, как свойство, присущее человеку по самой его природе. Составными частями речевой деятельности, согласно Ф. де Соссюру, являются язык (код, инвентарь социальных знаков) и речь (индивидуальные акты говорения и слушания, психофизиологическая сторона речевой деятельности).

Специфика речемыслительной деятельности, отличающая её от других видов деятельности, в том, что она имеет коммуникативный, информационный и знаковый характер. Значение речемыслительной

деятельности велико: без неё невозможны общение, передача информации и познание окружающего мира.

Под *коммуникацией* понимается не только передача информации, обмен мнениями, сведениями, идеями посредством естественного языка, но и общение с помощью вторичных семиотических систем («языки наук», музыкальная нотация, правила игр, азбука Морзе, языки программирования) или с помощью паралингвистических семиотик (пантомима, система жестов).

Коммуникативная функция языка связана с тем, что язык прежде всего является средством общения людей. Он позволяет одному индивиду – говорящему – выражать свои мысли, а другому – воспринимающему – понимать их, то есть как-то реагировать, принимать к сведению, сообразно менять свое поведение или свои мысленные установки. Акт коммуникации не был бы возможен без языка. Иными словами, язык возник и существует прежде всего для того, чтобы люди могли общаться. Коммуникативная функция языка осуществляется благодаря тому, что сам язык является системой знаков: по-другому просто нельзя общаться. А знаки, в свою очередь, и предназначены для того, чтобы передавать информацию от человека к человеку.

Коммуникативная функция языка была и остается предметом исследования в лингвистике в течение всей истории ее развития. В результате появилось большое количество интерпретаций и обоснований как аспектов единой функции, так и различных функций языка в обществе.

Научная коммуникация осуществляется в виде профессионального общения, основанного на речевой деятельности, которая состоит из совокупности речевых действий. Главная цель научной коммуникации – обмен полезной информацией в процессе обсуждения проблемы, связанной с исследовательской деятельностью.

Известный американский оратор Фрэнк Снелл [43, с. 5] обращается к нам с таким призывом: «Не допускайте того, чтобы через ваши речевые

недостатки собеседники нарисовали ложную картину ваших способностей. Заставьте вашу речь работать на вас».

Таким образом, язык явление социальное: он возникает и развивается только в коллективе, благодаря потребности общения людей друг с другом, т.е. в процессе коммуникации. Связь между языком и речью выражается и в том, что язык как орудие общения существует исторически лишь до того времени, пока люди на нем говорят, и становится мертвым (как например, латинский язык), если перестают говорить на нем. Являясь особой формой отражения действительности человеком, язык выполняет коммуникативные функции в пространстве индивидуального и общественного бытия человека, что представлено на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Коммуникативная роль языка в жизни человека

Коммуникационный процесс языкового обмена информацией включает взаимосвязанные этапы: зарождение идеи или отбор информации; выбор канала передачи информации; передача сообщения; интерпретация сообщения. Обычно процессы речевой коммуникации протекают в виде последовательностей речевых актов. Связные последовательности речевых актов именуют дискурсом, т.е. дискурс – это особая форма коммуникаций.

Лингвистические исследования современных ученых подтверждают мысль о том, что «нецелесообразно жесткое противопоставление знания о языке знаниям о мире, между ними не существует четкой границы, и они во многих случаях взаимопроницаемы: представление о «картине мира» и оценочных стереотипах органически входит в модальную рамку оценки» [34, с. 68]. Лингвистический подход к пониманию дискурса позволяет ограничить область прагматического при его анализе, отказавшись от абстрактных и многофакторных критериев, а также от использования понятийного аппарата, далекого от центральных проблем теории языка. В таком случае прагматический анализ дискурса предполагает «объяснение механизмов функционирования языка через выявление условий и способов реализации коммуникативной интенции участников речевого взаимодействия, через установление закономерностей использования языковых форм в различных ситуациях общения, через изучение языковых средств, так или иначе маркирующих компоненты прагматической ситуации» [34, с. 82].

Отметим, что лингвистический подход к пониманию дискурса признает его социальную функцию, обусловленность контекстом коммуникативного взаимодействия и наличием результата такого взаимодействия в виде определенной картины мира/реальности, конструируемой дискурсом.

Большинство сторонников лингвистического подхода (О. В. Александрова, Н. Д. Арутюнова, М. К. Бисималиева, Е. Г. Борботько, Т. А. ван Дейк, В. И. Карасик, Г. В. Колшанский, М. Л. Макаров, Л. П. Рыжова, Н. И. Формановская и др.) определяют дискурс как речь, вписанную в коммуникативную ситуацию, подчеркивая его (дискурса) (интер) субъективный характер. Как индивидуальный коммуникативный акт и объект интерперсональной коммуникации дискурс «включает в себя содержательные и формальные категории, определение которых вытекает из правил построения смысла (информации) и правил его структурирования (связности и делимитации)» [34, с. 94].

Изменения, происходящие в обществе, его развитие приводят к изменению условий процесса коммуникации. В меняющихся условиях модификациям подвергается и сам язык, а также условия его использования в обществе. В качестве изменений условий процесса общения мы можем рассматривать включение в процессы коммуникации технических устройств, параллельное использование с естественным, а иногда и совместное, искусственных языков, различных кодов. Причем количество искусственных языков и кодов растет с каждым годом.

Таким образом, на основе вышеизложенного констатируем, что язык в индивидуальном и общественном пространстве человека играет значительную роль. Он является средством коммуникации, орудием общения, средством познания, способом мышления, инструментом обучения, условием индивидуализации, носителем общественного опыта, особой формой отражения действительности, средством передачи информации, ядром личностного смысла. Язык – это гениальное и уникальное явление, именно язык лежит в основе коммуникации социума, без слова не было бы ни личности, ни общества.

РАЗДЕЛ 2.

КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОМ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ КОНТЕКСТЕ

2.1. Сущность деловой и профессиональной коммуникации в контексте лингвистической прагматики

Повышенный интерес лингвистики к коммуникативной прагматике привел исследователей к пристальному изучению использования языковых средств, реализующих индивидуально-личностную, интенциональную (мотивы и цели) и ситуативные аспекты сообщения. Одним из приоритетных направлений исследований сегодня является изучение специфики коммуникативного поведения в разных сферах социума (деловые и профессиональные коммуникации).

Необходимость изучения проблем деловой коммуникации обусловлена ростом деловых связей и естественным интересом ученых к проблемам обучения деловому менеджменту широкого круга специалистов для решения своих профессиональных задач (управление на уровне института, развитие местного самоуправления).

В связи с этим на первый план выступает необходимость изучения вербального обеспечения этого процесса. Обозначенная проблема может быть разделена путем декомпозиции на несколько частных, одной из которых является вербальное обеспечение взаимодействий коммуникантов в процессе профессионального сотрудничества, которое предполагает наличие у них умений и навыков выбора адекватной стратегии ведения профессионального дискурса и структурирования наиболее типичных ситуаций профессионального взаимодействия (установление личных контактов, ведение телефонных разговоров, обмен деловой корреспонденцией, проведение презентаций, совещаний и собраний, переговоров, участие в

конференциях и семинарах) с учетом социокультурной специфики делового партнера.

В процессе делового сотрудничества коммуниканты, как правило, реализуют фактическую, информационную и воздейственную интенции с помощью разноуровневых языковых средств, речевых умений и коммуникативных навыков, определяемых нормой и этикой делового коммуникативного поведения.

Деловые партнеры (коммуникаторы) и их профессиональный дискурс призван носить коммуникативный характер, поэтому его задачи определяются коммуникативными и познавательными потребностями участников, исследованием которых и занимаются специалисты коммуникативных технологий. Выявление последних становится возможным в результате исследований, предметом которых становятся лингвистические, социолингвистические, культурологические особенности речекоммуникативного поведения деловых партнеров, моделирование ими речекоммуникативного сотрудничества в профессионально значимых ситуациях, что обуславливает формирование у обучаемых наряду с языковой также и коммуникативной компетенции.

В последние годы производственная (бизнес) сфера общения, сфера государственного общения, сфера общения в высших государственных учебных заведениях (далее – деловой социум) значительно осложнилась, широкое распространение и развитие получили экономическая, управленческая, коммерческая, правовая области профессиональной деятельности, что обуславливает необходимость овладения будущими специалистами навыками профессиональной культуры как значимым компонентом деловой и профессиональной коммуникации.

В лингвосociологических исследованиях человек со всеми его социокультурными, психологическими, лингвистическими характеристиками реально стал организующим центром смыслового пространства. Взаимодействие членов социума предполагает не только информационный

обмен в разных сферах коммуникации, и в первую очередь, деловой и профессиональной, но и межличностное общение, характер которого определяется коммуникативными интенциями партнеров и стратегиями их достижения (сотрудничество, соперничество, конфликт и т.д.), детерминированными социопсихологическими и культурологическими особенностями соответствующих социумов.

До настоящего времени исследование проблем деловой и профессиональной компетенции затрагивало преимущественно ее лексико-стилистический аспект, но не было связано с анализом когнитивных аспектов организации деловой и профессиональной коммуникации, каковым может являться, в частности, разработка и построение системы фреймов, конституирующих ситуации делового сотрудничества с выявлением общего и частного, периферийного в них; вовлечением в круг анализа знаний и представлений инофонных коммуникантов с целью прогнозирования их реакции и поведения, предвидения развития событий и выбора коммуникативных стратегий.

Изучение стратегий коммуникативного поведения представителей делового социума, их лингвосоциологических и культурологических особенностей способствуют приобщению всех коммуникантов к концептуальной системе, ценностным ориентирам конкретной деловой сферы, сокращению дистанции между коммуникаторами отдельного делового социума, воспитанию готовности адаптироваться к иному профессиональному контексту взаимодействия и воздействия с целью выработки оптимальной стратегии профессионального сотрудничества.

Успешное профессиональное взаимодействие членов деловых социумов означает адекватное коммуникативное поведение в процессе взаимопознания, взаимопонимания, установления взаимоотношений профессионального сотрудничества и, следовательно, предполагает наряду с достаточно высоким уровнем владения профессиональными компетенциями, умение адекватно интерпретировать и принимать деловое и профессиональное многообразие

партнеров по коммуникации при решении сложных практических задач, которые стоят перед нами как членами делового социума.

Поэтому деловая и профессиональная коммуникация являются необходимыми в профессионально-значимых ситуациях делового общения. Коммуникативные компетенции можно определить как совокупность навыков, которые позволяют человеку выбирать уместные модели речевого поведения в зависимости от ситуации общения.

Вообще, термин «коммуникативная компетенция» возник на основе идеи американского лингвиста Н. Хомского о лингвистической компетенции. Языковую (в широком смысле слова) компетенцию Н. Хомский определял как систему интеллектуальных способностей, систему знаний и убеждений, которая развивается в раннем детстве и во взаимодействии со многими другими факторами определяет виды поведения [47]. Позже определение термина было расширено, а компетенция стала называться коммуникативной [54]. В середине 1960-х гг. концепт «коммуникативная компетенция» ввел в употребление Д. Хаймс. По словам Д. Хаймса, суть коммуникативных компетенций состоит в том, чтобы знать, *«когда следует говорить, и когда – молчать, о чем следует говорить, с кем, когда, где, в какой форме»* [56].

Сформированность коммуникативной компетенции – это «наличие у человека коммуникативной компетенции, которая позволяет ему взаимодействовать с другими людьми в бытовой, учебной, производственной, культурной и других сферах жизнедеятельности, используя различные знаковые системы (среди которых язык, безусловно, занимает доминирующее положение)» [40, с. 6].

Под коммуникативными компетенциями понимается также, наряду с языковыми, способность к принятию социокультурной специфики делового социума и передаче информации профессионально-делового характера, т.е. овладение коммуникативными компетенциями должно быть основано на целостной концепции, включающей интегральную совокупность языкового и когнитивного знания. Приведем десять основополагающих характеристик,

которыми должен владеть человек с «хорошими коммуникативными компетенциями» (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Характеристики людей с «хорошими коммуникативными компетенциями»

Исследователи коммуникативной компетенции [8] обосновывают существование следующих типов коммуникативных компетенций.

Грамматическая или лингвистическая компетенция – это собственно владение языком; она включает в себя интеграцию формы и значения языка, поддерживая их двустороннюю связь; имеет следующие уровни: фонологический (интонация, ритм и т.д.), лексико-семантический (словарный запас) и грамматический (структура слов, способы их сочетаемости и т.д.). Этот тип компетенции является основой общения, без него мы бы не смогли понять ни друг друга, ни самих себя.

Социолингвистическая компетенция – соответствие языка существующему контекстному фону. Наш язык неотделим от времени, в котором он используется. Для того чтобы правильно использовать этот тип компетенции, необходимо умение понимать различные выражения в зависимости от ситуации, в которой мы находимся. Например, мы можем

определить разницу, когда в паре один называет другого «глупый» в переносном смысле, выражая любовь и нежность, и когда один человек, критикуя другого, говорит это слово в прямом смысле.

Дискурсивная компетенция – включает в себя навыки, связанные с интерпретацией сообщений и передачей множества типов коммуникаций в различных обстоятельствах, при этом содержание повествования должно быть целостным и связным. Применяется этот тип компетенции на практике, когда (в устной или письменной форме) рассказываем, как провели свое время, придавая сообщению упорядоченную и логическую структуру.

Стратегическая компетенция – она помогает выстраивать эффективные коммуникации и исправлять ошибки, не нарушая ход разговора; включает различные тактики, позволяющие избежать долгие паузы в разговоре и неудачную интерпретацию сказанного; включает в себя невербальный язык (жесты, поза, мимика). Благодаря этому типу компетенции существует возможность плавно изменить ход разговора, если мы видим, что затронута неудобная тема.

По мнению М. А. Бочарниковой [7], коммуникативная компетенция (Communicative language competence) состоит из трёх компонентов: лингвистический компонент (linguistic component); социолингвистический компонент (sociolinguistic component); прагматический компонент (pragmatic). Понимание анализируемой компетенции К. Седовым и Д. Царенковым [41; 50] можно рассматривать как два взаимодополняющих определения коммуникативной компетенции:

1) коммуникативная компетенция – это умение строить эффективную речевую деятельность и эффективное речевое поведение, которые соответствуют нормам социального взаимодействия, присущим конкретному этносу [41, с. 23];

2) коммуникативная компетенция – это способность человека к общению в одном или всех видах речевой деятельности, которая представляет

собой приобретённое в процессе естественной коммуникации или специально организованного обучения особое качество реальной личности [50, с. 55].

В данных определениях рассматриваются разные характеристики коммуникативной компетенции, их можно сгруппировать в три основных компонента:

- *лингвистическая компетенция* предполагает овладение определёнными знаниями и навыками в различных аспектах языка: лексике, фонетике, грамматике а также их когнитивную организацию;
- *социолингвистическая компетенция* представляет собой способность осуществлять выбор языковых форм, использовать их и преобразовать в соответствии с контекстом;
- *прагматическая компетенция* включает в себя знания, умения, навыки, позволяющие понимать и порождать высказывания в соответствии с конкретной ситуацией общения, речевой задачей и коммуникативным намерением.

Таким образом, обобщая мнения ведущих специалистов в данной области научных исследований, мы можем подытожить: деловая и профессиональная коммуникации в контексте лингвистической прагматики реализуются посредством коммуникативной компетенции, которая является неотъемлемой составляющей эффективного общения и представляет собой способность грамотно выстроить речевое поведение; она является приобретённой в ходе социального взаимодействия способностью индивида к общению и предполагает взаимодействие с другими людьми, с объектами окружающего мира и его информационными потоками, умение выполнять различные социальные роли в группе и коллективе; в ее состав входят лингвистический, социолингвистический и прагматический компоненты; она формируется в ходе социального взаимодействия и реализуется в речевой деятельности.

На наш взгляд, овладение коммуникативной компетенцией позволит сформировать умение давать социально-психологический прогноз

коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; умение социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; умение осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Естественно, что для осуществления коммуникативного делового общения необходимо опираться на наиболее значимые специфические профессиональные и коммуникативные признаки, релевантные для делового взаимодействия. Причем огромное количество этих признаков должно быть ограничено наиболее типичными, частотными и значимыми для делового общения. Деловое общение предполагает сформированность умений устанавливать и развивать деловые контакты, которые имеют особое значение. Успешное профессиональное взаимодействие членов деловых социумов означает адекватное коммуникативное поведение в процессе взаимопознания (перцептивный уровень), взаимопонимания (коммуникативный уровень), установления взаимоотношений профессионального сотрудничества (интерактивный уровень) и, следовательно, предполагает умение адекватно интерпретировать и принимать уникальные особенности социумов партнеров.

2.2. Коммуникационные модели и виды коммуникативных стратегий

Лингвистическая теория общения находится на путях становления понятийного и терминологического аппарата. Этнокультурный аспект предполагает комплексное рассмотрение языкового материала с учетом данных когнитивной лингвистики, семантики текста, прагматики, теории языка и коммуникации [42]. Коммуникация как сфера научного знания имеет длительную историю, и об этом говорит, к примеру, тот факт, что у этого термина огромное число определений. Так, американский психолог Ю. Рюш

(Jurgen Ruesch) выделил более сорока подходов к этому понятию в различных областях знания, включая антропологию, социологию, политологию, психологию, языковедение и т.д. [17, с. 10]. Это свидетельствует о том, что с проблемами коммуникации сталкиваются специалисты различных отраслей человеческой деятельности.

Английский литературный критик И. А. Ричардс так определяет коммуникацию: коммуникация имеет место, когда одно человеческое сознание таким образом действует на окружающую его среду, что это влияние испытывает другое человеческое сознание, и в этом другом сознании возникает опыт, который подобен опыту в первом сознании, и вызван в какой-то мере этим первым опытом [17, с. 10]. Хотя это определение и было дано И. А. Ричардсом в 1928 году, оно намного ближе к современным немеханистическим, диалогическим тенденциям в рассмотрении языковой (и не только языковой) коммуникации, принимающим во внимание роль собственно человеческого фактора, взаимодействия участников акта коммуникации. Считается, что средством коммуникации является язык (вербальный человеческий язык), точнее одним из средств, обеспечивающих коммуникацию между людьми (отдельными индивидами, индивидом и обществом, группами индивидов, да даже и коммуникацию с самим собой). Термин «язык» может трактоваться также и в широком (семиотическом) смысле (включая и другие системы знаков).

Вопросы исследования коммуникативных процессов входят в число наиболее актуальных проблем человечества. «Именно «центральное положение коммуникаций в истории человечества, – пишет ведущий теоретик в области изучения массовой коммуникации Эрик Барноу, – убедительно объясняет, почему такие различные отрасли познания, как антропология, искусство, образование, этнология, история, журналистика, право, лингвистика, философия, политология, психология и социология, – все тяготеют к изучению коммуникационных процессов...» [33]. Выдающийся культуролог и писатель Умберто Эко понимает коммуникацию очень широко:

«Культура есть по преимуществу коммуникация». Однако более распространена точка зрения, что всё, что окружает человека, включая культуру, – это коммуникативная среда. До середины XX века происходили процессы взаимодействия филологического и коммуникативного знания, формировалась своеобразная зона их пересечения.

Во время коммуникации при помощи знаков происходит передача некоторого содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому, т. е. коммуникация представляет собой социальный процесс и выполняет связующую функцию в обществе.

В первой половине – середине XX века существенное место в коммуникативных исследованиях заняли филологические модели коммуникации и коммуникативные модели языка и литературы. Исследователи структурируют модели коммуникации по различным основаниям (социологические, психологические, семиотические) [52, с. 29].

Из приведенных Г. Г. Почепцовым [38] моделей коммуникации отметим три следующие:

- лингвистическую Р. Якобсона;
- литературную В. Б. Шкловского;
- фольклорную В. Проппа.

В модели коммуникации или речевого события, по Якобсону, участвуют адресант и адресат, от первого ко второму направляется сообщение, которое написано с помощью кода. Контекст в модели Якобсона связан с содержанием сообщения, с информацией, им передаваемой, понятие контакта связано с регулятивным аспектом коммуникации [17, с. 13]. Роман Якобсон оригинально выстраивает модель речевой коммуникации в виде шести функций языка. Между коммуникатором и реципиентом он помещает контекст, сообщение, контакт, код. Эти шесть элементов модели находятся в различных видах связей и отношений с функциями языка. *Экспрессивная функция* связана с коммуникатором и выражает его отношение к исходящей речи; одно и то же содержание может иметь множественный интонационно-

эмоциональный оттенок. *Метаязыковая функция* имеет непосредственную связь с кодом и с его помощью можно узнать значение слова через описание его содержания, не зная само слово, например, показав предмет. *Когнитивная функция* сориентирована на контекст и реализуется через обращение непосредственно к объекту, о котором сообщается. *Конативная функция* выражает непосредственное воздействие на сторону, принимающее сообщение, например, используя повелительное наклонение. *Фатическая функция* реализует цели поддержания контакта, не обращая особого внимания на содержание. *Поэтическая (риторическая) функция* в большей степени ориентируется на форму, чем на содержание [52, с. 34]. Модель Якобсона в различных ее вариантах применяется в лингвистике как для анализа функций языка в целом, так и для анализа функционирования отдельных его единиц, производства речи и текста.

Как мы уже отмечали, коммуникация это, с одной стороны, система, а с другой – и действие, и взаимодействие, и процесс. Для каждой из отмеченных коммуникаций строятся свои модели. В простейшей модели коммуникации в виде действия источник коммуникации посылает сигнал, который принимает адресат. Обратная связь в таком виде коммуникации отсутствует. В ставшей классической модели коммуникации американского политолога Г. Лассуэлла элементы коммуникации включены в модель в порядке ответа на вопрос: «КТО – сообщает, ЧТО – по какому КАНАЛУ – КОМУ – с каким ЭФФЕКТОМ?». Большую известность получила линейная модель Шеннона-Уивера (Клод Шеннон и Уоррен Уивер – инженеры фирмы «Bell Telephone»), построенная по тому же принципу. Она смоделирована на основе изучения эффективности распространения радиоволн и сигналов в телефонном кабеле. Модель включает источник информации, передатчик, сигнал, канал, приемник, цель сообщения, источник помех [17, с. 10].

В коммуникационной модели профессора Уильбура Шрамма сигнал взаимодействует с социальной средой, превращаясь в сообщение. Собственно коммуникацию У. Шрамм определил как акт установления контакта между

отправителем и получателем с помощью сообщения. При этом предполагается, что отправитель и получатель опираются на общий смысл, позволяющий кодировать и отсылать сообщение, которое адресат в состоянии принять и расшифровать. В одной из своих моделей У. Шрамм вводит интерпретатора и обратную связь, делая модель саморегулирующейся. Включение канала обратной связи между коммутатором и реципиентом дает возможность последнему передать обратное сообщение о принятом сигнале. При необходимости получатель информации может по своей инициативе передать сообщение, превращаясь на этот момент из субъекта в активный объект коммуникации. В такой ситуации действие превращается во взаимодействие, а такая линейная коммуникация рассматривается как взаимодействие [52, с. 29-30].

Джон Рили и Матильда Вайт в своей модели выделяют три компонента процесса коммуникации: коммуникатора, реципиента и сообщение. Эти компоненты они помещают в трехуровневую социальную структуру – социальная группа, социальный институт, социум в целом [52, с. 30].

Наиболее распространенная нелинейная модель коммуникации разработана Теодором Ньюкомбом. Модель имеет вид равностороннего треугольника, вершины которого составляют коммуникант, коммуникатор и социальная ситуация. Взаимодействие коммуниканта с коммуникатором осуществляется как с учетом социальной ситуации, так и без учета таковой. Если коммуниканты ориентированы друг к другу положительно, то они будут стремиться к совпадению своих отношений в рассматриваемой ситуации, а при негативном отношении друг к другу отношение коммуникантов к рассматриваемой ситуации не будет совпадать.

В циркулярной коммуникации в отличие от линейной человек одновременно и постоянно выступает и как источник, и как получатель информации. В данном случае линейная модель трансформируется в непрерывный процесс коммуникации. Первым циркулярную модель коммуникации представил немецкий коммуникативист Г. Малецке [52, с. 31].

Семиотические модели коммуникации реализуют информационную, экспрессивную и прагматические функции коммуникации. *Информационная функция* отражает способность сообщать информацию о предметах, явлениях, действиях и процессах. *Экспрессивная функция* выражает как смысловую, так и оценочную информацию о реалиях окружающей действительности. *Прагматическая функция* направлена на передачу коммуникативной установки, рассчитывающую на адекватную реакцию реципиента в соответствии с социальной речевой нормой.

В последнее время в науке распространяются идеи философии диалогизма (ее связывают с русским ученым, литературоведом и лингвистом М. М. Бахтиным). Две основные идеи М. Бахтина весьма существенны и для понимания процесса коммуникации: 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. Идеи М. Бахтина получили весьма широкое распространение в мировой лингвистике, литературоведении, теории коммуникации и философии в последние двадцать лет. Французский исследователь болгарского происхождения Юлия Кристева (Julia Kristeva, р.1935, сферы ее деятельности – семиотика и литература, феминизм), развивая идеи М. Бахтина и Р. Барта, предложила понятие интертекстуальности: всякий текст создается в виде «цитатной мозаики», прямых или косвенных ссылок на ранее воспринятые чужие тексты.

Таким образом, коммуникация в языкознании – целенаправленная передача некоторого содержания с помощью языковых форм от одного участника ситуации общения другому; в широком смысле – это взаимодействие семиотических (знаковых) систем друг с другом, при котором изменения в одной системе приводят к регулярному изменению в другой (семиотическое понимание). Широкое понимание коммуникации позволяет увидеть коммуникативное взаимодействие между литературой и кино,

архитектурой и живописью, игрой и языком. Современные исследования языкового аспекта коммуникации показывают, что изучение функционирования языка в общении невозможно без исследования невербальной составляющей общения – жестов языка. В целом ряде случаев языковые формы естественно сочетаются с жестами, образуя сложный вербально-жестовый комплекс (в отечественной традиции – работы Г. Е. Крейдлина [22]). Коммуникация в языковом аспекте исследуется современной наукой не только в рамках теоретической лингвистики, но и в ряде прикладных областей языкознания – в языке рекламы, в так называемой политической лингвистике (изучении языка политиков и политического дискурса в целом), в теории речевого воздействия.

Человек, представленный в лингвистике как языковая личность, в течение своей жизни принимает участие в неограниченном количестве актов коммуникации. В соответствии с целью общения он выбирает ту или иную модель речевого поведения, чтобы обеспечить успешную и, главное, эффективную межличностную коммуникацию. Для того чтобы акт общения в итоге оправдал ожидания и завершился благополучно, говорящий или пишущий использует определенный набор речевых средств и приёмов, способствующих реализации его интенции. Данный речевой арсенал детерминируется коммуникативной стратегией.

В современной науке существует несколько определений коммуникативной стратегии. Так, М. Л. Макаров, придерживающийся прагматического подхода в изучении данного понятия, предлагает трактовать его как «цепь решений говорящего, его выбор определенных коммуникативных действий и языковых средств; реализация набора целей в структуре общения» [31, с. 137-138]. При этом М. Л. Макаров указывает на необходимость осуществления речевого воздействия на собеседника, что поможет трансформировать поведение последнего в нужном русле. Коммуникатор вынужден детально планировать акт общения, опираясь на свою цель и задачи, чтобы обеспечить успех своему сообщению и

осуществление собственных целей. Однако исследователь уделяет большое внимание именно языковым средствам, а не цели коммуникативного акта, что заставляет нас сближать данное определение с коммуникативной тактикой, т.к. данные средства реализуют определенную речевую стратегию в конкретной ситуации.

Т. А. ван Дейк описывает коммуникативную стратегию как «некую общую инструкцию для каждой конкретной ситуации интерпретации» [11, с. 274]. При этом посредством той или иной стратегии могут достигаться как какие-либо личные цели говорящего, так и общие социальные цели; на выбор же определенной линии речевого поведения, по мнению лингвиста, влияет конкретное намерение коммуникатора, проявляющееся в данной ситуации (когнитивно-дискурсивный подход).

По мнению О. С. Иссерс, развивающей подход Т. А. ван Дейка, под коммуникативной стратегией следует понимать «комплекс речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели» [14, с. 54]. При этом лингвист связывает данное понятие непосредственно с этапом планирования, когда не только определяется сама стратегия, но и намечаются используемые тактики, средства и приемы в соответствии с общей целью коммуникации. Данное лингвистическое явление, определяющее способ достижения цели говорящего, по мнению автора, предполагает «планирование процесса речевой коммуникации в зависимости от конкретных условий общения и личностей коммуникаторов, а также реализацию плана общения» [14, с. 54]. В данном случае исследователь, продолжая когнитивный подход, проводит параллель между лингвистикой и военным делом, где стратегия тесно связана с расчётами военных действий, однако в языкознании О. С. Иссерс представляет это как подготовку к действиям, сопряженным с социальной конфронтацией или сотрудничеством.

Е. В. Ключев настаивает на определении данного явления как «совокупности запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение

коммуникативной цели» [19]. При этом выработка той или иной стратегии зависит от конкретной интенции коммуникатора.

Известный лингвист В. С. Анохина, рассматривая коммуникативную стратегию, дает этому явлению наиболее общее из всех представленных определений, а именно: «выбор определенной линии речевого поведения в конкретной ситуации в интересах достижения цели коммуникации» [2, с. 66].

Таким образом, мы видим, что на сегодняшний день в лингвистике существует большое количество определений коммуникативной стратегии, которые можно разделить на несколько групп в соответствии с используемым подходом (когнитивным, прагматическим, психологическим), однако наиболее целесообразным представляется рассматривать данное явление как сложный лингвистический феномен, возникший в результате взаимодействия вышеперечисленных подходов. Мы же будем понимать под *коммуникативной стратегией* *общую цель говорящего в рамках конкретного акта коммуникации, а также речевую перспективу*. Коммуникативная стратегия определяет коммуникативное поведение адресанта и реализуется посредством совокупности речевых ходов (тактик), репрезентируемых комплексом вербальных и невербальных средств.

В связи с этим в лингвистике наблюдается также столкновение терминов коммуникативная и речевая стратегия. Часть лингвистов предлагает считать их синонимичными и не разграничивать, однако остальные, вслед за Т. А. ван Дейком, полагают, что понятие коммуникативной стратегии является первичным, более общим, так как включает в себя не только вербальные, но и невербальные приемы.

Обратившись к исследованиям И. Н. Борисовой, мы видим, что она определяет коммуникативную стратегию, как «способ организации речевого поведения в соответствии с замыслом, интенцией коммуникантов. В широком смысле коммуникативная стратегия понимается как сверхзадача речи, диктуемая практическими целями говорящего. Коммуникативная стратегия речи есть способ реализации замысла, она предполагает отбор фактов и их

подачу в определенном освещении с целью воздействия на интеллектуальную, волевую и эмоциональную сферу адресата» [6, с. 85-86]. Согласно данной трактовке, коммуникационная стратегия – это двухплановое явление, она представляет собой и задачу, которую ставит перед собой говорящий, и способ ее реализации. Двухплановость данного феномена отмечает и М. Л. Макаров.

Наличие различных определений данного языкового явления (коммуникативная стратегия) обуславливает, в то же время, большое количество подходов к классификации его видов [10; 32; 35; 45]. Наиболее распространенным в современной лингвистике считается деление коммуникативных стратегий на *конфронтационные и неконфронтационные (кооперационные)* [55].

Стратегии первого типа (*конфронтационные*) ориентированы, в первую очередь, на создание и поддержание конфликтных ситуаций. Данные стратегии направлены на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, коммуникатор достигал собственных целей, не обращая внимания на интересы партнера по коммуникации. Наиболее часто данная стратегия представлена в трех своих разновидностях: *дискредитация, призыв и угроза*. В то же время она характеризуется наличием агрессии, а в качестве одного из основных средств ее реализации выступает манипуляция. При этом агрессия предполагает демонстрацию собеседнику крайне негативного отношения как ответ на предыдущие действия партнера, тогда как второе явление подразумевает управление поведением или мнением собеседника, навязывание ему собственной точки зрения по тому или иному вопросу. В целом, конфронтационные стратегии используются в ситуациях, когда говорящий сознательно идет на конфликт, что изначально предусмотрено планом акта общения.

Неконфронтационные, или кооперативные, стратегии, в свою очередь, предполагают достижение говорящим собственной цели при условии сохранения баланса интересов обеих сторон, принимающих участие в коммуникации. Такие стратегии противопоставлены конфронтационным, так

как ориентированы на поиск компромисса и характеризуются использованием более «мягких» приемов и тактик. Здесь следует говорить о необходимости выделения таких форм реализации данных стратегий, как *сотрудничество и призыв*. В подобных актах общения преобладают диалоги с ожиданием ответной реплики инициатором диалога, позволяющие привлечь внимание собеседника по конкретному вопросу, что облегчает весь процесс взаимодействия.

Обобщая мнения исследователей, можно выделить следующие классификационные основания, по которым авторы в разные периоды предпринимали попытки сгруппировать коммуникативные стратегии:

- масштаб коммуникативной стратегии (ориентированные на одного индивида, на группу, на массы);
- уровень (общие и частные);
- с функциональной точки зрения (основные (семантические, когнитивные) и вспомогательные стратегии);
- стратегия организации (предпринимательские, динамического роста, ограниченного роста, операционной эффективности, сфокусированные на потребителях, сфокусированные на продукте, антикризисные);
- характер движения информации (информирование, согласие, убеждение, диалог);
- коммуникативная направленность (на информирование и убеждение целевых аудиторий, взаимодействие с заинтересованными лицами, развитие организационных коммуникаций);
- тип коммуникации (пассивные, активные, интерактивные);
- эмоциональная направленность (позитивные, нейтральные, негативные);
- характер коммуникативных отношений (манипулятивные, презентационные, конвенционные (диалогические));
- характер управленческих связей (субъект-объектные, субъект-субъектные);

- инструментальная направленность (знаний, позиционирования, управления);
- сочетание отношений к аудитории и конкурентам (положительно ко всем; отрицательно ко всем; положительно к аудитории, отрицательно к конкурентам; положительно к конкурентам, отрицательно к аудитории);
- с позиции нравственных категорий (кооперации и конфронтации).

В целом же, коммуникативные стратегии представляют собой комплекс речевых действий, предназначенных для решения конкретной коммуникативной задачи и реализуемых посредством ряда коммуникативных тактик. Под этим термином мы, соглашаясь с лингвистом О. С. Иссерс, подразумеваем «одно или несколько действий, способствующие реализации стратегии. Они связаны между собой как «род и вид»» [14, с. 111].

Следует также уточнить, что не все лингвисты выделяют коммуникативные тактики: некоторые включают их в само понятие стратегии, другие же называют их коммуникативными тактическими ходами. В современных исследованиях встречаются разграничения между коммуникативными и речевыми стратегиями и тактиками, также выделяются дискурсивные стратегии. Итак, основным различием стратегии и тактики является характер их действия: стратегии обладают элементом планирования, в то время как тактики ассоциируются непосредственно с действием.

При этом набор тех или иных тактик изменчив и динамичен, он может меняться в процессе коммуникации при смене цели говорящего и его коммуникативной стратегии. Наибольшего успеха достигает коммуникатор, который использует целый комплекс тактик, каждая из которых включает несколько фраз.

Приведем наиболее часто используемые коммуникативные тактики:

- *тактика анализ* – «минус» (сообщение коммуникатора носит крайне негативный характер, в то время как отрицательные эмоции по отношению к описываемым событиям выражаются имплицитно при

- помощи преимущественно лексических языковых средств; характерно скрытое воздействие – суггестивная функция);
- *тактика обвинения* (приписывание конкретному лицу вины; обличение оппонента осуществляется, как правило, при помощи лексем с негативной коннотацией; разновидность – безличное обличение, когда коммуникатор не называет на прямую своего противника, а лишь указывает на него, используя неопределенно-личные предложения и дейктические слова);
 - *тактика очернения* (преднамеренное принижение, выставление на показ слабых или отрицательных (иногда мнимых) сторон оппонента, грубая насмешка над ним с целью подорвать его авторитет и лишить доверия масс; иногда используется коммуникатором с целью показать свои достоинства, привлекательность на фоне противника; данная тактика реализуется посредством использования лексем с негативной коннотации, наиболее часто функционирует в политическом дискурсе);
 - *тактика презентации* (представление кого-либо в привлекательном виде для достижения профессиональных или личных целей; преподнесение субъекта в исключительно положительном свете при помощи лексем с положительной коннотацией; разновидность тактики презентации – *тактика самопрезентации*; когда из средства становится главной целью коммуникации, превращается в стратегию);
 - *тактика отвода критики* (приведение коммуникатором аргументов в чью-либо пользу с целью оправдать его поступки, при этом осуществляется дистанцирование от ситуации с целью показать аудитории свою непричастность и объективность по отношению к описываемым событиям);
 - *тактика побуждения* (призыв к действию, к принятию определенной точки зрения, убеждение реципиента поступить выгодным для коммуникатора образом; характерным является использование местоимения «мы» для создания у адресата чувства сопричастности);

- *тактика кооперации* (апелляция к идеям и ценностям адресата с целью использования его в собственных интересах, что способствует установлению баланса в отношениях коммуникатор-реципиент; максимальный эффект при такой тактике достигается за счет создания доверительной атмосферы);
- *тактика обещания* (обязательство исполнить волю реципиента после выполнения им каких-либо условий, в то же время важна уверенность адресата в данных обязательствах; данная тактика реализуется при помощи использования глаголов совершенного вида в форме будущего времени);
- *тактика предупреждения* (предостережение адресата от выполнения каких-либо действий, которые потенциально могут нанести вред его репутации или текущему положению дел);
- *тактика провокации* (подстрекательство к действиям, характеризующимся негативными последствиями; такая тактика предполагает обращение говорящего к табуированным темам, отрицание общечеловеческих ценностей и поддержку девиантного и делинквентного поведения).

Обобщая изложенное выше, отметим, что в современной лингвистике существуют разнообразные подходы к определению понятия коммуникативной стратегии, что обуславливает многообразие их классификаций. В то же время это связано с функционированием стратегий в разных сферах дискурса (деловой, профессиональный, политический, рекламный и т.д.). Таким образом, *коммуникативная стратегия* подразумевает совокупность речевых и неречевых средств, используемых для реализации коммуникатором определенной цели и направленных на собеседника в ситуации общения. С другой стороны, это – *комплекс тактик*, тщательный подбор которых обеспечивает успех коммуникации и позволяет говорящему умело управлять не только актом общения, но и иногда мнением своего собеседника.

РАЗДЕЛ 3.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ДИСКУРС)

3.1. Проектная коммуникативная стратегия в рамках образовательного дискурса

Процесс обучения – это коммуникация, так как суть его заключается в передаче знаний и обмене информацией. Социальность данного процесса предопределена его ментальным, психологическим, временным контекстом. Инновационные образовательные технологии в настоящее время представляются как дискурс.

Дискурс – это речь, «погруженная в жизнь», рассматриваемая как направленное целевое действие; «это сложное коммуникативное явление, включающее в себя текст (корпус текстов) и социальный контекст, дающий представление как об участниках специальной коммуникации, так и о процессе производства и восприятия сообщения» [11].

Образовательный дискурс – явление многоплановое: во-первых, знания и умения, включенные в дискурсивную практику, приобретают особый социальный, жизненно значимый статус; во-вторых, сам дискурс является продуктивной методикой обучения.

Дискурс позволяет спроецировать объективную реальность в поле субъективности, в данном случае – в значимую потребность, т. к. освоить умение свободно, творчески владеть речью принципиально важно для будущего магистра и является доминирующим качеством в конструкте современной языковой личности. Дискурс – явление динамичное, что позволяет изменять границы реальности, исследовать не застывшие (в этом смысле – неживые, неактуальные, устаревшие) пласты информации, а пространство живого языка. Дискурс выводит язык и коммуникативную

ситуацию (по Т. А. ван Дейку) в широкую сферу – сферу жизненной реальности [11].

Таким образом, взгляд на процесс обучения (в частности, на дисциплине по выбору студента «Европейские интеграционные процессы в экономике, финансах и менеджменте») как на образовательный дискурс позволяет решить многие проблемы, в том числе включенности личности в социум, и использовать «стратегию потенциальности» в плане коммуникативной ситуации, которая становится не виртуальным, а вполне реальным репетиционным полем общения в развитии экономически и финансово грамотной личности студента.

Дискурс как процесс реализуется посредством коммуникативных стратегий (дискурсивных стратегий). Коммуникативная стратегия определяется как «когнитивный план общения, посредством которого контролируется оптимальное решение коммуникативных задач» [17]. При этом параметры коммуникативной ситуации связаны с важными в коммуникации критериями оценки речевой ситуации: уместность и неуместность; ритуальность, стереотипность и нестереотипность; личностные особенности, социально-возрастной статус собеседника.

С. Дацюк понимает под коммуникативными стратегиями конвенциональные, тогда как некоммуникативные стратегии названы манипуляционными в силу того, что в них реализуется навязанная извне цель [9]. Конвенция как тип продуктивной коммуникативной стратегии, направленной на взаимодействие, является интерактивной, так как требует реализации личностных качеств участника коммуникации. Сутью конвенциональной коммуникации является делиберативный процесс как своего рода диалог, обсуждение и свободное рассуждение [19].

Делиберативная коммуникативная среда дает возможность обмена мнениями, в ходе которого каждый заявляет о себе, отстаивая собственные интересы, но утверждаются такие, которые проходят проверку социумом и получают поддержку. Так происходит уравнивание интересов и

справедливое сопряжение результатов обучения. Все это позволяет развить навыки коммуникации, активизирует личность, развивает черты коммуникативного идеала (владение речью, умение слушать, толерантность, эмпатию). Проектная коммуникативная стратегия имеет целью освоение знаний в блоке с коммуникативными умениями, которые формируются в ходе риторических тренировок, в процессе создания и последующей презентации проектов. В этом смысле проблема трансляции знаний не первостепенна, т. к. на первый план выходит проблема выработки способов субъективации (приведение индивида к некоему качеству, иной форме субъективности, самостоятельности и творчества, что само по себе является формой нового знания).

Важным условием реализации проектной коммуникативной стратегии является момент определения общего дискурсивного пространства – той объектно-символической области, в контексте которой возможно осуществление данного коммуникативного действия. Такая область выстраивается участниками учебной коммуникации на материале творческих, самостоятельно создаваемых, оригинальных текстов (проектов).

Определим пошаговые этапы формирования проектной коммуникативной стратегии (содержание конкретного образовательного дискурса):

1. *Выбор темы проекта:* предоставление студентам всех специальностей Инженерного учебно-научного института Запорожского национального университета права выбора дисциплины из предоставленного набора дисциплин (в электронной системе Moodle представлена информация о лекторе, краткое описание дисциплины) – это обращение к интересам студента, которое обеспечивает сопряжение интересов студентов с актуальными проблемами понятийного аппарата в сфере экономики, финансов и менеджмента в разрезе интеграционных процессов; проецирование темы на общие интересы коммуникантов.

Образовательный дискурс на эту тему, который организован (по причине ограниченности контактов) в приложении ZOOM-конференция, использует «длительные» вербальные коммуникации и «короткие» невербальные коммуникации для достижения большей информативности, а также с целью поиска наиболее эффективной поведенческой модели; нахождению социально-психологических условий, влияющих на достижение взаимовыгодного результата; высокого качества работы и выполнения сроков достижения цели (выполнение учебного плана в установленные сроки).

2. *Подготовка плана проекта:* знакомство с исследовательским материалом (в качестве исследовательского материала выступает сформированный преподавателем текст, набор макроэкономических показателей, которые требуют творческого подхода к интерпретации через призму экономических знаний и посредством *дискурса*, который обозначает и динамический процесс языковой деятельности, включенной в ее социальный контекст, и результат этой деятельности как законченное речевое произведение; применение методов и средств филологического анализа; выстраивание гипотезы и прогнозирование результатов; определение целей и задач исследования (например, оценка влияния валового внутреннего продукта Украины и ее экономическую безопасность), степени новизны и значимости работы, определение срока выполнения исследования (самостоятельная творческая работа студентов с текстами).

Для исследования дискурса важна ситуация, в которой протекает речевая деятельность, его социокультурная специфика, обусловленность его содержания и структуры социальными и коммуникативными факторами, а также эффективность его воздействия на адресата. Для исследований текста (студентов) более важно его внутреннее устройство, средства его формирования, факторы, обеспечивающие связность текста.

Основні показники розвитку промисловості України										
Показники / роки	1996	2000	2005	2010	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Основні засоби промисловості у фактичних цінах, млрд. грн.	255,5	285,3	456,7	1101,2	1749,1	1937,8	3842,5	3072,9	2454,5	X
Ступінь зносу основних засобів у промисловості, %	...	48,8	57,9	63,8	56,9	60,3	76,9	69,4	59,1	X
Продукція промисловості (у фактичних цінах), млрд. грн.	73,3	144,5	468,6	X	X	X	X	X	X	X
Обсяг реалізованої промислової продукції, млрд. грн.	X	X	X	1065,1	1354,1	428,8	1776,6	2158,0	2625,9	3018,1
Прибуток, збиток (-) у промисловості, млрд. грн.	...	8,8	28,3	31,4	17,2	-166,4	-181,4	-7,6	87,5	156,7
Рентабельність операційної діяльності, %	8,9	4,8	5,5	3,5	3,0	1,6	0,9	4,2	6,8	6,3
Частка збиткових підприємств у промисловості, %	30	42,2	37	40,8	33,9	33,7	27,1	27,2	28,2	27,4
Середньорічна кількість працівників у промисловості, тис. осіб	4642	4465	3913	2860	2673	2297	2040	1960	1894	1851
Середньомісячна номінальна заробітна плата у промисловості, грн.	153	310	913	2570	3763	3988	4789	5902	7631	9633
Середній курс гривни до 1 дол. США	1,8	5,4	5,1	7,9	8,0	11,9	21,8	25,6	26,6	27,2

Рис. 3.1. Исследовательский материал для дискурса

В качестве объекта познания и в этом смысле материальной основой познавательного процесса выступает не столько сама экономическая информация, сколько методология обращения с ней: критическое восприятие, различные формы понимания, толкования, переинтерпретации. Это означает, по сути, что в образовательном процессе перед студентом стоит задача овладения не дискурсом (хотя и это не исключается), а логикой дискурса, его правилами с одновременной подстановкой себя на место полноправного и полномочного субъекта дискурсивной практики.

3. Исследовательская работа с творческим материалом.

Дискурс неизбежно выводит нас за пределы непосредственной языковой, коммуникативной ситуации в более широкую сферу – ситуацию предметной, жизненной реальности.

4. Консультирование – важнейший этап проектной коммуникации.

Обмен информацией в группе студентов (51 студент разных специальностей Инженерного учебно-научного института ЗНУ, но одного курса обучения) и с преподавателем происходит на этапах исследования, обсуждения промежуточных результатов исследования, оказания помощи в оформлении

работы в рамках научного стиля. Этот процесс сталкивается с необходимостью осуществления дискурсивного анализа текста, т. к. текст – это продукт речи, а язык – система средств речевой коммуникации. Вне изучения текстов трудно представить изучение языковой системы.

Основными свойствами текста являются связанность (когезия, когерентность) и цельность. Основная единица текста – сверхфразовое единство, которое представляет собой сочетание нескольких содержательно и синтаксически связанных предложений, развивающих одну основную тему или идею (рис. 3.2).

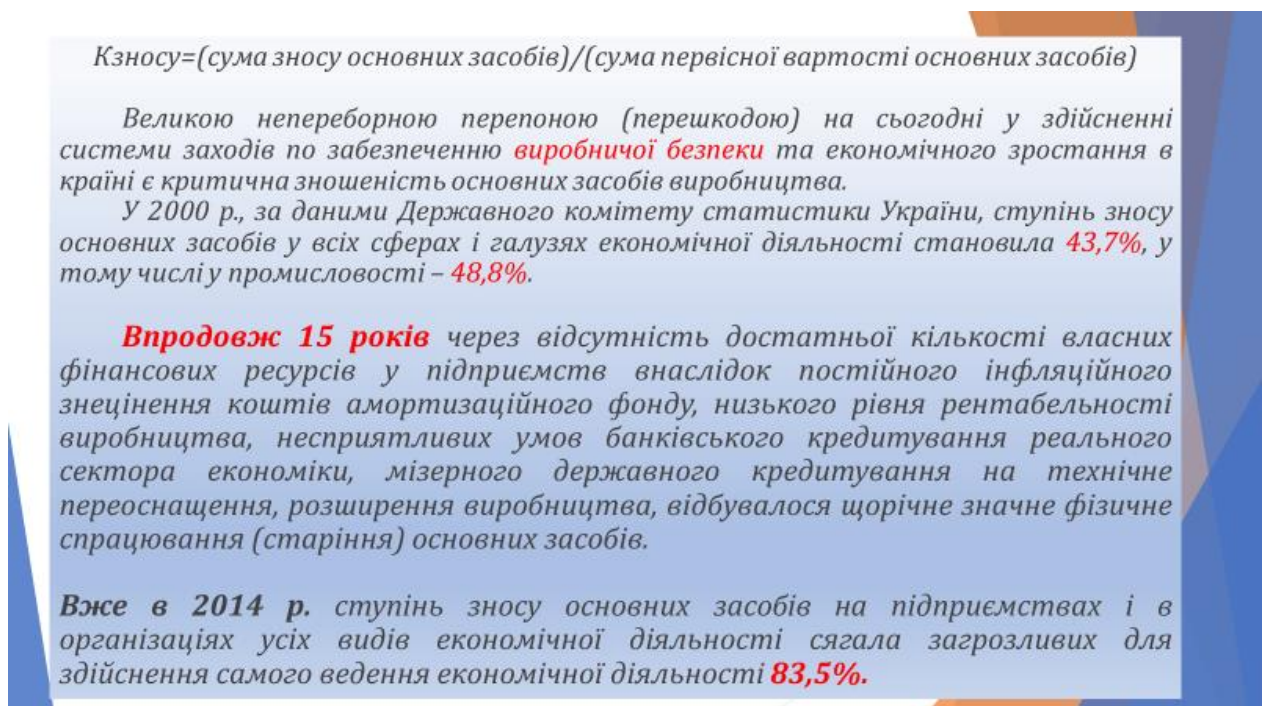


Рис. 3.2. Поступательная связанность предложений, развивающих основную идею текста

В данном случае используются такие средства связанности текста, как: грамматические – особенности глагольных форм, единство времени; лексические средства (повторы, синонимы). Именно благодаря этим свойствам текст характеризуется единством формы и содержания. Мы видим, что смысловые установки передаются в тексте разными средствами: лексически (частицами, вводными словами и т.п.), изменением порядка слов, а также особыми графическими средствами (подчеркиванием, шрифтовыми

выделениями, цветностью и т.д.). Задача адресата «разгадать» коммуникативные намерения создателя текста – автора или говорящего, что в итоге способствует повышению эффективности процесса усвоения учебного материала.

В данном контексте форма взаимодействия между образовательным событием и дискурсивным – это не просто обмен между преподавателем и студентом статусом субъекта дискурса в процессе обучения. Речь идет о процессе взаимного качественного перехода дискурсов, перетекания их из одного в другой с сохранением качества субъективности. Имея возможность распоряжаться своим местом в рамках отдельного дискурса, становящийся субъект также волен «располагать собой» и за его пределами.

5. Создание текста исследования (письменный вариант) как результата языковой деятельности.

Основываясь на высказывании А. А. Кибрика [18, с. 126] дискурс – это единство процесса языковой деятельности и её результата, т.е. текста. Дискурс включает текст как составную часть. Дискурс, помимо самого текста, включает также разворачивающиеся во времени процессы его создания и понимания. Таким образом, дискурс – процесс, среда и условие порождения текста; текст – продукт дискурса, а язык – система единиц, служащих важнейшим средством дискурсивной деятельности, в результате которой появляется текст.

Мы видим, что в дискурсе отражены не только языковые формы высказываний, но содержится и оценочная информация, личностные и социальные характеристики коммуникантов, их фоновые знания, имплицитно коммуникативные намерения и определяется социокультурная ситуация (рис. 3.3). На рис. 3.3 представлена проблемная ситуация, которая раскрывается в дискурсивном процессе с помощью фраз «повинні відповідати», «критичні значення», «не враховує особливості».

ФІНАНСОВА БЕЗПЕКА

У Європейському Союзі існує система фінансових критеріїв (відповідно до Маастрихських угод), яким повинні відповідати країни учасниці та кандидати на вступ до ЄС.

Більшість показників фінансової безпеки у ЄС та України мають **ідентичні критичні значення**, що, з одного боку, **сприяє** можливій інтеграції України у європейське співтовариство, а з іншого, **не враховує особливості** вітчизняної економіки як перехідної та такої, що розвивається.

На основі багаторічного досвіду міжнародні інститути, зокрема МВФ, розробили систему показників, за допомогою яких оцінюють стан фінансової безпеки країни та прогнозують майбутній розвиток. Окрім загальноприйнятих, МВФ розраховує показник ВВП на душу населення, індекс покриття експорту імпортом, індекс відкритості економіки та ін. показники фінансової безпеки.

Рис. 3.3. Інтерпретація проблемної ситуації в дискурсивном процесі

6. *Контроль качества проекта*: проверка работы с целью определения качества и соответствия требованиям, собеседование.

7. *Создание текста выступления по теме проекта* (устный вариант).
Презентация: консультация, обсуждение, апробация, собеседование.

8. *Выступление исследователя (студента) перед аудиторией*: определение критериев оценки выступающих и проектов, слушание, обсуждение.

9. *Рейтинг участников презентации*.

10. *Оценка участников проектной коммуникации*.

Таким образом, в рамках проектной коммуникации возникает своего рода деловая игра позиционирования себя как исследователя, оратора, творца в поиске новых форм, способов языкового выражения и их оценки; реализуется коммуникативная стратегия личностной репрезентации.

В образовательном процессе по итогам оценки определяются лучшие лингвистические проекты, при этом в систему критериев оценки входят: культура речи (правильность, уместность, выразительность), техника речи (риторические умения и владения навыками публичного выступления), оценка

вербальных и невербальных средств общения, наглядность в ходе представления проекта, новизна и практическая значимость лингвистического проекта. Образовательный дискурс связывает тематику с преподаваемым предметом и особенностями языковых средств выражения в различных сферах, т. е. лингвистические проекты можно рассматривать как перспективный подход к проблемам развития творческой самостоятельности будущих специалистов.

Таким образом, нами разработан проект коммуникативной стратегии с использованием следующих подходов к пониманию дискурса в образовательном процессе:

- *коммуникативный (функциональный) подход* (дискурс как вербальное общение (речь, употребление, функционирование языка), как диалог, как беседа, как речь с позиции говорящего в противоположность повествованию, которое не учитывает такой позиции);
- *структурно-синтаксический подход* (дискурс как фрагмент текста, то есть образование выше уровня предложения (сверхфразовое единство, сложное синтаксическое целое); предложения находятся в смысловой связи друг с другом, при этом связность рассматривается как один из основных признаков дискурса);
- *социально-прагматический подход* (текст, погружённый в ситуацию общения, в жизнь, «язык в языке», но представленный в виде особой социальной данности).

3.2. Параметры эффективности применения коммуникативных стратегий в управленческой деятельности

В разделе 2 магистерского исследования рассмотрена классификационная группа неконфронтационных стратегий, которые предполагают достижение говорящим собственной цели при условии сохранения баланса интересов обеих сторон, принимающих участие в

коммуникации, и характеризуются использованием более «мягких» приемов и тактик, таких форм реализации данных стратегий, как сотрудничество и призыв.

Массовой коммуникации, особенно в современную эпоху, свойственна многоканальность: используется визуальный, аудитивный, аудитивно-визуальный каналы, устная и письменная формы коммуникации. Конечно, COVID-19 внес свои коррективы в образовательный процесс во всем мире, в Украине и, в частности, в Запорожском национальном университете. Ежегодные профориентационные мероприятия, которые активно проводились весной, в 2020 году стали невозможными. Ограничения личных контактов с абитуриентами и их родителями, студентами, представителями бизнеса, государственных учреждений и другими потенциальными участниками образовательного процесса привели к необходимости корректировки коммуникативной стратегии и перевода ее в формат аудитивно-визуального канала подачи информации.

Апробация эффективности применения массовой коммуникативной стратегии в управленческой деятельности выполнена в Инженерном учебно-научном институте Запорожского национального университета в первом полугодии 2020 года и заключается в последовательной реализации следующих этапов стратегии:

- разработка интегрированной информации объединенной кафедры «Информационной экономики, предпринимательства и финансов», которая ориентирована на абитуриентов всех экономических специальностей направления 07 «Управление и администрирование» и 05 «Социальные и поведенческие науки»;

- использование серии вербальных и невербальных средств для достижения цели коммуникации – *притока абитуриентов на специальности экономического и управленческого профиля в Инженерный учебно-научный институт ЗНУ;*

– использование совокупности практических ходов (коммуникативная тактика) в реальном процессе коммуникативного взаимодействия, которые позволяют достичь поставленной цели; использование тактики презентации, в частности, тактика самопрезентации (рис. 3.4).



Рис. 3.4. Использование в коммуникативной тактике приема самопрезентации

Для конкретизации самопрезентации использован тактический прием «приведение примера», который показывает, что формируемое мнение основано на конкретных фактах, опыте. Пример приведен в качестве иллюстрации, как подтверждение истинности того, что является содержанием коммуникации (рис. 3.5). Тактический прием «неожиданности» использован для оживления коммуникации и привлечения дополнительного внимания абитуриентов (рис. 3.6).

К тактическим приемам по Т. А. ван Дейку (как средства организации диалогового взаимодействия) относится также прием «эффект профессионала», мнению которого можно доверять, поскольку оно основано

на специальных, профессиональных знаниях и умениях. Данный прием использован нами в презентации и представлен на рис. 3.7.

УНІКАЛЬНІ ПРЕДМЕТИ ОСВІТНІХ ПРОГРАМ (ЗА ЄВРОСТАНДАРТАМИ)
«Фінанси держави та підприємницьких структур»,
«Інформаційна економіка», «Економіка підприємства»

- Методи інформаційного управління підприємствами та проектами
- Правове регулювання діяльності суб'єктів господарювання
- Інформаційні системи і технології в фінансових установах та на підприємствах
- Публічні закупівлі та електронна торгівля
- Digital-фінанси, Digital-маркетинг, Digital-логістика, Digital-облік
- Стратегічне управління в бізнесі
- Інтелектуальний аналіз даних
- Управління ризиками в фінансово – кредитній сфері та зовнішньоекономічній діяльності
- Ринковий механізм банківських операцій
- Хмарні обчислення та Blockchain-технології
- Європейські інтеграційні процеси в економіці, фінансах та менеджменті
- Міжнародні фінанси в цифровій економіці
- Архітектура сучасних Web-сервісів

**НАШІ ПРІОРИТЕТИ:
DIGITAL - ТЕХНОЛОГІЇ, INDUSTRY 4.0, SMART - СУСПІЛЬСТВО!**

Рис. 3.5. Использование тактического приема «приведение примера» (конкретный факт наличия дисциплин в учебном процессе)

ВАЖЛИВІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ЄВРОПРОЄКТОМ
на кафедрі «Інформаційної економіки, підприємництва та фінансів»
Інженерного навчально - наукового інституту ЗНУ

- Ви отримуєте **два дипломи ЄВРОПЕЙСЬКОГО зразку**
- Ви отримуєте можливість **вступити до магістратури за програмою «2 Дипломи»**, навчатись **БЕЗКОШТОВНО** в університеті м.Ченстохово, **Республіка Польща** (навіть якщо в магістратуру у ЗНУ Ви вступили на контракт)
- Ви отримуєте перспективу **працевлаштуватись в ЄВРОПІ ЗА ФАХОМ** (за сприянням європейських університетів-партнерів)
- Ви отримуєте перспективу щорічно **стажуватись в Польщі**
- Ви отримуєте перспективу **ЩОРІЧНО** приймати участь у програмах **ERAZMUS+**
- **ВИ БУДЕТЕ ВІЛЬНО ВОЛОДІТИ** українською, польською, англійською **мовами** (за бажанням – додатково вивчаєте інші мови)

Рис. 3.6. Использование тактического приема «неожиданности» для привлечения дополнительного внимания



Рис. 3.7. Использование тактического приема «эффект профессионала»

– в качестве вербальных приемов выражения тактики презентации использованы речевые средства разных уровней (прием «обобщения» – чтобы показать типичность, неслучайность и неисключительность информации; в качестве вербальных сигналов использованы такие обобщающие фразы: *«наш потенциал», «наши достижения», «наши и ваши амбициозные планы», «наша миссия»; «у нас общая цель»; «создаем будущее вместе»;*

– использованы вербальные средства приема «образности и выразительности» (*«проект Еврообразования», «сохраняйте финансы и время – получайте качество и перспективу работать в Европе по специальности», «уникальные предметы»;*)

– в условиях ограниченности общения в режиме дистанционной формы профориентационной работы использована также технология озвучивания (аудио-) презентационного материала и предоставление, таким образом, дополнительной информации, которой нет на слайдах презентации.

Таким образом, неконфронтационная стратегия массовой коммуникации, представляющая собой теоретическое «выстраивание» модели взаимодействия, воплощена в тактике презентации. Дополнительным

элементом данной стратегии, который раскрывает возможности речевого взаимодействия участников, является «позитивная» дискуссия (речевое общение по приложениям VIBER и SKYPE).

«Позитивная» дискуссия – это дискуссия, которая основана на толерантном речевом взаимодействии участников; в ней достигается продвижение в обсуждении проблемы, вырабатывается совместное решение, достигается синтез концепций или вырабатывается принципиально новое конструктивное решение.

Иллюстрацией «позитивной» дискуссии может служить дискуссия по вопросам целесообразности поступления на специальности 076, 072, 051 в Инженерный учебно-научный институт ЗНУ, которые предлагает наша презентация, и обсуждении этого вопроса с коллегами ЗНУ. В данном случае оппоненты уважительно относятся друг к другу, стремятся понять и осмыслить противоположную позицию, они заинтересованы в получении нового знания и ориентированы на поиск средств для достижения согласия в интересах общей цели. В данном случае общей целью является «приток абитуриентов в ЗНУ».

Такой тип речевого поведения мы характеризуем как конструктивный. Коммуникативные стратегии презентации другого в этой дискуссии позволяют реализовать этикетные тактики; к ним относятся, например, тактика смягчения негативных оценок (тактика снижения категоричности высказываний), тактика уступки, тактика снижения иллюкутивной силы побудительного высказывания, тактика смягчения резкости, неожиданности формулировки и др. Эти тактики выражают прагматическую установку – желание соблюсти речевой этикет и обеспечить эффективность коммуникации – и достигаются за счет использования приемов смягчения критики.

К последним относятся: указание на субъективность критических замечаний; сопровождение оценки различными показателями неуверенности в ее достоверности; добавление к оценке квалификаторов, ослабляющих ее семантику; снижение оценки через оформление ее как вставной конструкции

или присоединительной придаточной части; сопровождение отрицательной оценки позитивной оценкой других компонентов или свойств работы; указание на объективные причины, обусловившие ошибки и др.

Ознакомившись с содержанием слайдовой презентации, которая, помимо внешней рекламы, нацелена на формирование позитивного имиджа новой кафедры, можно сделать вывод, что основными элементами этого имиджа являются:

- равные возможности;
- высокий академический уровень и репутация;
- помощь и сотрудничество;
- разнообразие.

Равные возможности (Equal Opportunities). Данный элемент имиджа является не только очень важным, неслучайным, но и закономерным, ожидаемым. Здесь затрагивается такая важная проблема социолингвистики, как «язык и идеология». Ведь все основные идеологии в современном обществе так или иначе апеллируют к общечеловеческим ценностям, правам и свободам граждан, справедливости и демократии. Поэтому равные возможности являются неотъемлемой частью современной системы ценностей, на которую ориентируется всё цивилизованное общество, и значит, образ престижного учебного заведения просто не может обойтись без такого важного элемента. Примером того, что основным элементом имиджа ЗНУ являются равные возможности (*Equal Opportunities*) могут служить следующие фразы: *Мы в тренде европейского образования в Запорожье! Если Вы с нами – у Вас 100% трудоустройство в Украине и в Европе!* (рис. 3.8).

Апелляция к высокому академическому уровню данного университета осуществляется также на разных страничках сайта ЗНУ. С этой целью на официальном сайте ЗНУ используются такие выражения, содержащие лексику с оценочной семантикой: *университет занимает 22 место из 200 университетов Украины по версии «Топ-200 Украина-20020»;*

международная репутация; ключевая роль в основных региональных проектах и пр.

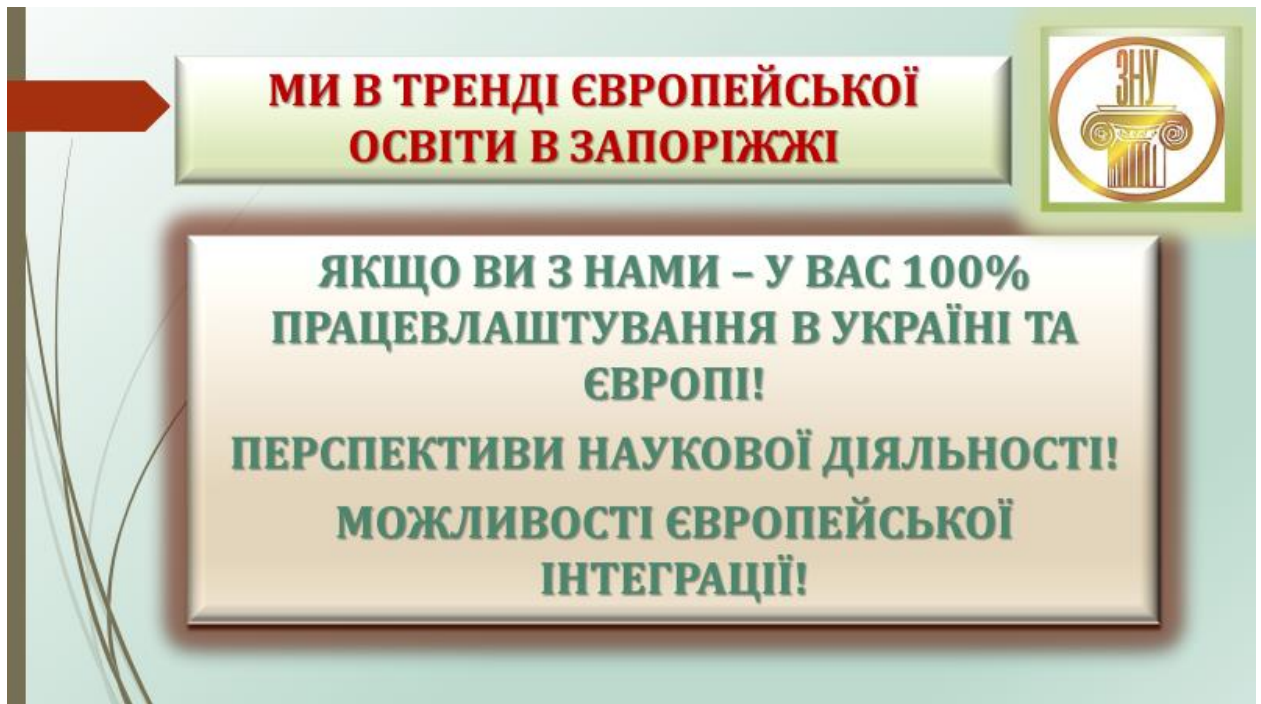


Рис. 3.8. Пример констатации равных возможностей как основной элемент имиджа ЗНУ

Помощь и сотрудничество. Данные элементы положительного образа ЗНУ создаются с помощью таких глагольных лексем, как: *обеспечивать, развивать, поощрять, поддерживать и пр.*

В свою очередь, глагол *обеспечивать*, например, используется в сочетании с такими существительными, как *связь, информация, помощь и поддержка*. Что касается существительных, говорящих о помощи данного университета своим студентам и сотрудникам, то в текстах встречаются следующие: *внедрение, улучшения, услуги, приспособления, помощь, руководство, совет и пр.*

Данные лексические средства призваны сообщить потенциальным абитуриентам о том, что все действия руководства и коллектива Инженерного учебно-научного института в частности и Запорожского национального университета в целом осуществляются в интересах абитуриентов, студентов, сотрудников, и созданы все условия для взаимодействия и совместной работы.

Разнообразие. Данный элемент имиджа Инженерного учебно-научного института ЗНУ и в целом ЗНУ тоже является неслучайным и вполне закономерным в условиях наличия рынка образовательных услуг, так как отвечает ценностным ориентациям современного потребителя образовательных услуг. Для создания этого элемента имиджа авторами сайта ЗНУ используются такие лексемы и выражения, как *большой выбор, широкий выбор различных специальностей* (особенно это стало возможным после присоединения Инженерного учебно-научного института). Итак, стратегическая цель авторов презентации кафедры, института и университета – привлечь талантливых и способных абитуриентов из разных концов Украины и других стран (Китай, Марокко, Индонезия и пр.). Для воплощения этой коммуникативной цели мы используем определённые механизмы воздействия на получателя информации, а именно – осуществляем намеренный отбор лингвистических и нелингвистических средств и целенаправленно создаем определённый имидж. Этот имидж, в свою очередь, в идеологическом плане соответствует ожиданиям и стремлениям современного общества.

Таким образом, в результате внедрения коммуникативной стратегии *презентации* в Инженерном учебно-научном институте Запорожского национального университета, использования соответствующих коммуникативных тактик и вербальных приемов экспериментальным способом получены такие результаты:

- в 2019 году на специальности 073 «Финансы, банковское дело и страхование», 076 «Предпринимательство, торговля и биржевая деятельность», 051 «Экономика» на дневную форму обучения на бакалаврский и магистерский уровни образования было принято всего 43 человека (в том числе на первый курс дневной формы обучения бакалаврского уровня – 9 человек);
- в 2020 году в результате проведения эксперимента в течение периода март – август 2020 г. (описание представлено в п.3.2) на указанные

специальности принято 104 чел. (в том числе на первый курс дневной формы обучения бакалаврского уровня – 41 человек);

- эффективность коммуникативной стратегии (рост численности поступивших) по критерию «общий набор на специальности 072, 076, 051» составляет 242 % (в 2,42 раза больше), а рост численности поступивших на 1 курс бакалаврского уровня дневной формы обучения составляет 455,6% (в 4,56 раза больше).

Таким образом, экспериментальным способом (длительность эксперимента – 6 месяцев) нами доказана эффективность коммуникативной стратегии презентации с использованием соответствующих коммуникативных тактик и вербальных приемов.

ВЫВОДЫ

Исследование теоретических положений лингвистической прагматики, подходов к пониманию языка как средства осуществления коммуникативной деятельности, а также анализ научно обоснованных коммуникативных моделей, стратегий и тактик позволил сделать следующие выводы.

1. Лингвистическая прагматика не имеет чётких контуров, в неё включается комплекс вопросов, связанных с говорящим субъектом, адресатом, их взаимодействием в коммуникации, ситуацией общения; это изучение поведения языковых знаков в реальных процессах коммуникации. Правила коммуникации (разговора) подчинены так называемому принципу сотрудничества, согласно которому речевое общение необходимо строить в соответствии с принятой целью и направлением разговора. Лингвистическая прагматика рассматривает речь в связи с общей теорией человеческой деятельности. Она характеризуется предметным мотивом, целенаправленностью и эвристическим характером, то есть основана на беседах, разговорах, в которых осуществляется поиск каких-то решений, обнаруживается ранее неизвестное и таким образом осуществляются коммуникации.

2. Язык играет важную роль в формировании и развитии человеческого сознания, так как мыслительная деятельность человека неотделима от языковой. Именно использование языка позволяет человеку производить часть мыслительных операций. Одновременно язык выступает основным средством коммуникации и трансляции, обеспечивая извлечение (приобретение), накопление, хранение, преобразование и передачу информации и знаний. Признание языка как средства общения позволяет трактовать язык с точки зрения единственной функции – функции коммуникации, которая представляет собой довольно сложное интегрированное явление (интегрированы все свойства языка) в жизни человеческого общества на самых разных этапах его развития.

Деятельность сознания, связанная с мыслительными процессами, получает выражение в языковых формах, то есть сопровождается использованием языка, становясь единым речемыслительным процессом. Специфика речемыслительной деятельности, отличающая её от других видов деятельности, в том, что она имеет коммуникативный, информационный и знаковый характер. Коммуникативная функция языка была и остается предметом исследования в лингвистике в течение всей истории ее развития. Процессы речевой коммуникации протекают в виде последовательностей речевых актов, связанные последовательности речевых актов именуют дискурсом, т.е. дискурс – это особая форма коммуникаций.

3. Во время коммуникации при помощи знаков происходит передача некоторого содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому, т.е. коммуникация представляет собой социальный процесс и выполняет связующую функцию в обществе. Существенное место в коммуникативных исследованиях занимают филологические модели коммуникации и коммуникативные модели языка и литературы. Исследователи структурируют модели коммуникации по различным основаниям (социологические, психологические, семиотические).

Коммуникация в языкознании – целенаправленная передача некоторого содержания с помощью языковых форм от одного участника ситуации общения другому; в широком смысле – это взаимодействие семиотических (знаковых) систем друг с другом, при котором изменения в одной системе приводят к регулярному изменению в другой (семиотическое понимание). Коммуникация в языковом аспекте исследуется современной наукой не только в рамках теоретической лингвистики, но и в ряде прикладных областей языкознания – в языке рекламы, в так называемой политической лингвистике (изучении языка политиков и политического дискурса в целом), в теории речевого воздействия.

В лингвистике существует большое количество определений коммуникативной стратегии, которые можно разделить на несколько групп в

соответствии с используемым подходом (когнитивным, прагматическим, психологическим). Коммуникативные стратегии представляют собой комплекс речевых действий, предназначенных для решения конкретной коммуникативной задачи и реализуемых посредством ряда коммуникативных тактик. Наиболее распространенным в современной лингвистике считается деление коммуникативных стратегий на конфронтационные и неконфронтационные (кооперационные).

4. Выполненные в первом и втором разделе магистерской работы, исследования позволили разработать проектную коммуникативную стратегию в рамках образовательного дискурса с использованием следующих подходов: *коммуникативный (функциональный) подход* (дискурс как вербальное общение (речь, употребление, функционирование языка) как диалог, как беседа, как речь с позиции говорящего в противоположность повествованию, которое не учитывает такой позиции; *структурно-синтаксический подход* (дискурс как фрагмент текста, то есть образование выше уровня предложения (сверхфразовое единство, сложное синтаксическое целое); предложения находятся в смысловой связи друг с другом, при этом связность рассматривается как один из основных признаков дискурса; *социально-прагматический подход* (текст, погружённый в ситуацию общения, в жизнь, «язык в языке», но представленный в виде особой социальной данности).

В результате внедрения коммуникативной стратегии *презентации* в Инженерном учебно-научном институте Запорожского национального университета, использования соответствующих коммуникативных тактик и вербальных приемов экспериментальным способом получены такие результаты: в 2019 году на специальности 073 «Финансы, банковское дело и страхование», 076 «Предпринимательство, торговля и биржевая деятельность», 051 «Экономика» на дневную форму обучения на бакалаврский и магистерский уровни образования было принято всего 43 человека (в том числе на первый курс дневной формы обучения бакалаврского уровня – 9 человек); в 2020 году в результате проведения эксперимента в

течение периода март – август 2020 г. (описание представлено в п.3.2) на указанные специальности принято 104 чел. (в том числе на первый курс дневной формы обучения бакалаврского уровня – 41 человек); эффективность коммуникативной стратегии (рост численности поступивших) по критерию «общий набор на специальности 072, 076, 051» составляет 242 % (в 2,42 раза больше), а рост численности поступивших на 1 курс бакалаврского уровня дневной формы обучения составляет 455,6% (в 4,56 раза больше). Таким образом, экспериментальным способом (длительность эксперимента – 6 месяцев) нами доказана эффективность коммуникативной стратегии презентации с использованием соответствующих коммуникативных тактик и вербальных приемов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Азаматова А. Х. *Метаязык лингвистики*. Алматы : Казак университеті, 2008. 308 с.
2. Анохина В. С. Стратегии и тактики коммуникативного поведения в малой социальной группе (семье). *Вестник Ставропольского государственного университета*. 2008. № 56. С. 64-71.
3. *Антропологическая лингвистика: концепты, категории* / под. ред. Ю. И. Малиновича. Москва; Иркутск : Иркутский государственный лингвистический университет, 2003. 251 с.
4. Бахтин М. М. *Проблемы поэтики Достоевского*. Москва : Искусство, 1979. 424 с.
5. Болдырев Н. Н. Концептуальное пространство когнитивной лингвистики. *Вопросы когнитивной лингвистики*. 2004. № 1. С. 18-36.
6. Борисова И. Н. Категория цели и аспекты текстового анализа. *Жанры речи*. Саратов : Колледж, 1999. Вып. 2. С. 81-96.
7. Бочарникова М. А. Понятие «коммуникативная компетенция» и его становление в научной среде. *Молодой ученый*. 2009. № 8 (8). С. 130-132. URL: <https://moluch.ru/archive/8/566/> (дата обращения 12.10.2020).
8. Бузлукова М. В., Унда С. И., Филиппова Н. Ф. Коммуникативная компетенция в процессе глобализации. URL: https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/15327/1/978-5-8050-0607-5_2016_012.pdf (дата обращения 20.10.2020).
9. Варзонин Ю. Н. Риторика в эпоху постструктурализма. *Язык и дискурс: Когнитивные и коммуникативные аспекты*: сб. научн. трудов. Тверь : Тверской госуниверситет, 1997. С. 9-16.
10. Дацюк С. А. Коммуникационные стратегии. 2006. URL: <http://gtmarket.ru/laboratory/expertize/2006/2751> (дата обращения 20.10.2020).

11. Дейк Т. А. ван. Язык. Познание. Коммуникация / пер. с англ., сост. В. В. Петрова; под ред. В. И. Герасимова; вступ. ст. Ю. Н. Караулова и В. В. Петрова. Москва : Прогресс, 1989. 300 с.
12. Демьянков В. З. Доминирующие лингвистические теории в конце XX века. *Язык и наука конца XX века*. Москва : Институт языкознания РАН, 1995. С. 239-320.
13. Демьянков В. З. Семантические роли и образы языка. *Язык о языке* / под. ред. Н. Д. Арутюновой. Москва : Языки русской культуры. 2000. С. 193-271.
14. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Москва : ЛКИ, 2008. 288 с.
15. История языкознания XIX и XX веков в очерках и извлечениях. URL: http://genhis.philol.msu.ru/article_184.shtml (дата обращения 12.10.2020).
16. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс. Москва : Издательско-торговый дом «Гнозис», 2004. 389 с.
17. Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации: учеб. пособие. Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. 175 с.
18. Кибрик А. А. Когнитивные исследования по дискурсу. *Вопросы языкознания*. 1994. № 5. С. 126-137.
19. Ключев Е. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для университетов и вузов. Москва : ПРИОР, 1998. 224 с.
20. Кобзева Н. А. Коммуникативная компетенция как базисная категория современной теории и практики обучения иностранному языку. *Молодой ученый*. 2011. № 3 (26). Т. 2. С. 118-121. URL: <https://moluch.ru/archive/26/2790/> (дата обращения 12.10.2020).
21. Концепция речевых актов Дж. Остина как источник теории дискурса Ю. Хабермаса. URL: [file:///C:/Users/natal/Downloads/1684-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-2797-1-10-20181014%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/natal/Downloads/1684-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-2797-1-10-20181014%20(1).pdf) (дата обращения 12.10.2020).

22. Крейдлин Г. Е. Семиотическая концептуализация тела и проблема мультимодальности. URL: <http://ecoling.sfu-kras.ru/wp-content/uploads/2014/09/Kreydlin-G.E.pdf> (дата обращения 25.10.2020).
23. Кубрякова Е. С. Начальные этапы становления когнитивизма: лингвистика – психология – когнитивная наука. *Вопросы языкознания*. 1994. № 4. С. 34-47.
24. Кубрякова Е. С. Об установках когнитивной лингвистики и актуальных проблемах когнитивной лингвистики. *Вопросы когнитивной лингвистики*. 2004. № 1. С. 6-17.
25. Кубрякова Е. С. Эволюция лингвистических идей во второй половине XX века (опыт парадигмального анализа). *Язык и наука конца XX века / под. ред. Ю. С. Степанова*. Москва : Институт языкознания РАН, 1995. С. 144-238.
26. Кубрякова Е. С., Александрова О. В. О контурах новой парадигмы знаний в лингвистике. *Семантика и структура художественного текста*. Москва : СпортАкадемПресс, 1999. С. 186-197.
27. Левицкий А. Э. Функциональный подход в современной лингвистике. *Studia Linguistica / Київський університет*. 2010. № 4. С. 31-38.
28. Леонтьев А. А. Проблема глоттогенеза в современной науке. *Энгельс и языкознание*. Москва : Наука, 1972. С. 135-157.
29. Лингвистический энциклопедический словарь. URL: <http://tapemark.narod.ru/les/389e.html> (дата обращения 07.10.2020).
30. Лукин О. В. Новые направления современного языкознания (2-я половина XX века – XXI век): учебное пособие. Ярославль : РИО ЯГПУ, 2015. 80 с.
31. Макаров М. Л. Основы теории дискурса. Москва : Гнозис, 2003. 280 с.
32. Малышева О. П. Коммуникативные стратегии и тактики в публичных выступлениях (на материале речей американских и британских политических лидеров). *Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена*. 2009. Вып. 96. С. 206-209.

33. Миркович И., Ротарь А., Шайкина Т. Языковая коммуникация и ее виды. URL: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/2694> (дата обращения 16.10.2020).
34. Мирошниченко А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения: практическое руководство. Москва : Книжный мир, 2008. 384 с.
35. Найдина Д. С. Классификация стратегий и тактик манипулирования по объекту воздействия. *Филологические науки. Вопросы теории и практики*. Тамбов : Грамота. 2015. Вып. 4 (46): в 2-х ч. С. 123-126.
36. Новые лингвистические направления XX – XXI вв. URL: <file:///C:/Users/natal/Downloads/J-M-28.pdf> (дата обращения 08.10.2020)
37. Норман Б. Ю. Лингвистическая прагматика (на материале русского и других славянских языков) : курс лекций. Минск : БГУ, 2009. 183 с.
38. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. Москва : СмартБук, 2009. 651 с.
39. Рогалев А. Ф. Теория языкознания и философия языка. Гомель : УО «ГГУ им. Ф. Скорины», 2012. 312 с.
40. Сафонова В. В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. Москва : Еврошкола, 2004. 236 с.
41. Седов К. Ф. Дискурс и личность. Москва : Лабиринт, 2004. 320 с.
42. Седых А. П. Лингвистическая теория общения: этнокультурный аспект. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/151223641.pdf> (дата обращения 22.10.2020).
43. Снелл Фрэнк. Искусство делового общения / пер. С. А. Стрельникова. Москва: Знание, 1990. 64 с.
44. Сусов И. П. Лингвистическая прагматика. Винница : Нова Книга, 2009. 272 с.
45. Тетова Л. В. Коммуникативные стратегии в политическом дискурсе. URL: http://old.pglu.ru/lib/publications/University_Reading/2010/III/uch_2010_III_00019.pdf (дата обращения 25.10.2020).

46. Фрумкина Р. М. Есть ли у современной лингвистики своя эпистемология? *Актуальные проблемы современной лингвистики*. Москва : Флинта-Наука, 2009. С. 41-45.
47. Хомский Н. Язык и мышление. Москва : Издательство Московского университета, 1972. 122 с.
48. Хомутова Т. Н. Научные парадигмы в лингвистике. *Вестник Челябинского государственного университета. Филология. Искусствоведение*. 2009. № 35 (173). С. 142-151.
49. Хорнби А. С. Учебный словарь современного английского языка. Москва : АСТ, 2006. 527 с.
50. Царенков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов. *Русский язык за рубежом*. 1990. № 2. С. 55-59.
51. Шайкенова Л. М. Рефлексивная лингвистика. Алматы : Казак университеті, 2009. 200 с.
52. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации. URL: https://iub.at.ua/_ld/0/61__.pdf (дата обращения 16.10.2020).
53. Язык как основное информационное и коммуникативное средство. URL: <https://www.docsity.com/ru/yazyk-kak-osnovnoe-informacionnoe-i-kommunikativnoe-sredstvo/2384885/> (дата обращения 12.10.2020).
54. Communicative competence. URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Communicative_competence (дата обращения 17.10.2020).
55. Grice H. P. Logic and conversation. *Syntax and semantics* / ed. by P. Cole and J. L. Morgan. N.Y. :Academic Press, 1975. V. 3. P. 41-58. URL: http://kant.narod.ru/grice.htm#_ftn1 (дата обращения 27.10.2020).
56. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics* / eds. J. B. Pride and J. Holmes. Harmondsworth : Penguin, 1972. P. 269-293.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Метеленко Наталя Георгіївна, студент(ка) магістратури, форми навчання заочної, факультету філологічного спеціальності 035 "Філологія" спеціалізації 035.034 "Слов'янські мови та літератури (переклад включно). Перша - російська" освітньої програми "Російська мова і зарубіжна література. Друга мова", адреса електронної пошти natalia.metelenko@gmail.com, підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Комунікативні стратегії управлінської діяльності: лінгво-прагматичний аспект»

- відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений/ознайомлена;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згоден/згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (студент)

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (науковий керівник)