**Логика делового общения (коммуникации)**

Логика делового общения (коммуникации) коммуникации включает в себя следующие элементы:

1.Отправитель — лицо, генерирующее идеи или собирающее и пе­редающее информацию.

2. Сообщение — собственно информация, закодированная с по­мощью символов.

3. Канал — средство передачи информации.

4. Получатель — лицо, которому предназначена информация и ко­торое интерпретирует ее.

Среди основных функций деловой коммуникации выделяют:

1) начало перспективных мероприятий и процессов.

2) контроль и координирование начатых мероприятий и процессов.

3) обмен информацией.

4) взаимное общение работников из одной деловой среды.

5) поддержание деловых контактов на уровне предприятий, объе­динений и государств.

6) поиски, выдвижение и оперативная разработка новых идей и замыслов.

7) стимулирование движения человеческой мысли в новых на­правлениях.

Логика делового общения (коммуникации) предполагает диалог, основными элементами которого являются вопросы и ответы. Под ***вопросом*** в логике понимается коммуникативное действие, направленное на конкретизацию информации, содержащей типологические характеристики определенного объекта или явления. В процессе познания вопросы не возникают самостоятельно, без всяких на то оснований. Любой вопрос всегда опирается на уже известное знание, которое выступает его базисом и выполняет роль предпосылки вопроса.

Существуют различные по структуре и функциям вопросы. Среди них:

**Корректные и некорректные.** В отличие от суждения вопрос не содержит ни утверждения, ни отрицания, поэтому выраженную в нем информацию не оценивают в терминах истины и лжи, т.е. о вопросе не говорят как об истинном или ложном. Вместе с тем вопрос явно или неявно опирается на определенное исходное, или базисное знание, выступающее предпосылкой вопроса. Качество базисного знания существенно влияет на логический статус вопроса, определяя правильность и неправильность постановки вопроса. Правильно поставленным считается вопрос, предпосылка которого представляет собой истинное и непротиворечивое знание. Неправильно поставленным считается вопрос с ложным или противоречивым базисом. Примером неправильно поставленного может быть следующий вопрос: “Какой размер обуви у снежного человека?” Предпосылка этого вопроса включает отнюдь не бесспорную идею о существовании снежного человека. О таком вопросе говорят как о неправильно, или некорректно поставленном - прежде чем выяснять размер обуви снежного человека, следует установить факт существования снежного человека. В том случае, когда неправильно поставленный вопрос умышленно используется с целью запутать отвечающего, такой вопрос квалифицируют как улавливающий, или “провокационный”.

Вопросы могут быть**закрытыми** и **открытыми.**

**Открытые** вопросы предполагают возможность неограниченного количества ответов.

**Закрытые** вопросы - это вопросы, на которые возможно дать ограниченное количество ответов. Такие вопросы чаще всего используют во время социологических опросов. Например, вопрос “Как Вы относитесь к деятельности Государственной налоговой администрации Украины?” является открытым, потому что человек может высказывать свое собственное мнение по этому поводу.

По логической структуре и познавательной функции вопросы подразделяются на два основных типа:**уточняющие** (ли-вопросы) и **восполняющие**

Уточняющим называется вопрос, направленный на выявление истинности выраженного в нем суждения. Например:

“Верно ли, что Земля вращается вокруг Солнца?”

“Действительно ли институт имеет третью степень аккредитации?”

“Является ли должностной подлог преступлением?”

Грамматический признак уточняющих вопросов - наличие в предложении частицы “ли”: “Верно ли, что...”; “Является ли ...”; “Так ли, что...”; “Действительно ли, что...” и другие синонимные выражения.

Восполняющим называется вопрос, направленный на выявление новых свойств у исследуемых явлений:

“Где состоялся Всемирный чемпионат по футболу 1998 года?”

“Кто изобрел телефон?”

“Когда произошло последнее извержение вулкана Везувий?”

Грамматический признак восполняющих вопросов - наличие в предложении вопросительных слов: кто? что? где? когда? как? и других, с помощью которых стремятся получить дополнительную информацию о том, что собой представляет исследуемый объект.

Как уточняющие, так и восполняющие вопросы могут быть **простыми** и **сложными**. Простым называется вопрос, не включающий в качестве составных частей других вопросов. Сложным называется вопрос, включающий в качестве составных частей другие вопросы, объединяемые логическими связками.

По отношению к познавательной цели вопросы делятся на **узловые** и **восполняющие**. Узловые – если верный ответ служит для достижения цели («что такое логическая характеристика?») Наводящие – подогавливают человека к пониманию узлового вопроса.

Познавательная функция вопроса реализуется в форме вновь полученного суждения - ответа на поставленный вопрос. При этом по содержанию и структуре ответ должен строиться в соответствии с поставленным вопросом. Лишь в этом случае ответ расценивается как релевантный, т.е. как ответ по существу поставленного вопроса, выполняющий свое основное назначение - уточнить неясную или неопределенную и доставить новую информацию.

Если в качестве ответа приводят хотя и истинные, но содержательно не связанные с вопросом суждения, то их расценивают как ответы не по существу вопроса и обычно исключают из рассмотрения. Появление таких вопросов в дискуссии или в процессе допроса - либо результат заблуждения, когда отвечающий не уловил смысл вопроса, но пытается отвечать на него, либо сознательное стремление уйти от невыгодного ответа на поставленный вопрос.

**Ответы и их разновидности.**

 Под ***ответом*** в логике делового общения подразумевается акт коммуникации, при котором индивид в краткой или полной форме воспроизводит информацию, характеризующую какой-либо процесс или явление.

Среди ответов различают:

**- истинные и ложные;**

**- прямые и косвенные;**

**- краткие и развернутые;**

**- полные и неполные.**

По отношению к действительности, ответы могут быть **истинными** и **ложными.** Ответ расценивается как истинный, если выраженное в нем суждение правильно, или адекватно отражает действительность. Ответ расценивается как ложный, если выраженное в нем суждение неверно, или неадекватно отражает положение дел в действительности.

***Прямые****и****косвенные****ответы - это два вида ответов, различающихся способом выражения информации.*

Прямым называется ответ взятый непосредственно из области поиска ответов, при конструировании которого не прибегают к дополнительным сведениям и рассуждениям. Например, прямым ответом на восполняющий вопрос “Когда была принята Конституция Украины?” будет суждение: “Конституция Украины была принята 28 июня 1996 года”. Прямым ответом на уточняющий вопрос - “Является ли дельфин рыбой?” будет суждение: “Нет, дельфин не является рыбой”.

Косвенным называется ответ, который берут из более широкой области, нежели область поиска ответа, и из которого лишь выводным путем можно получить прямой ответ. Так, для вопроса “Когда была принята Конституция Украины?” косвенным будет следующий ответ: ”Конституция Украины была принята накануне 5-ой годовщины независимости Украины”. На вопрос “Является ли дельфин рыбой?” косвенным будет ответ: “Дельфин относится к млекопитающим животным”.

*По грамматической форме ответы могут быть****краткими****и****развернутыми.***

Краткие - это односложные - утвердительный и отрицательный ответы: “да” или “нет”. Развернутые - это ответы, в каждом из которых повторяются все элементы вопроса.

Краткие ответы наиболее подходящие для простых вопросов; при сложных вопросах целесообразно пользоваться развернутыми ответами, поскольку односложные ответы в этом случае нередко оказываются двусмысленными.

*По объему представленной в ответе информации они могут быть****полными****или****неполными*.** Проблема полноты чаще всего возникает при ответах на сложные вопросы. Полный ответ включает информацию по всем элементам или составным частям вопроса. Неполный ответ включает информацию относительно лишь отдельных элементов или составных частей вопроса.

Логическая зависимость между вопросом и ответом означает, что качество ответа во многом определяется качеством вопроса. Не случайно в полемике и в процессе допроса действует правило: каков вопрос , таков ответ. Это значит, что на расплывчатый и двусмысленный вопрос трудно получить ясный ответ; если хочешь получить точный и определенный ответ, то сформулируй точный и определенный вопрос.

Под точностью и определенностью в данном случае имеется в виду логическая, т.е. понятийно-структурная характеристика вопроса. Она выражается в точности употребляемых понятий и вопросительных слов, а также в рациональном использовании сложных вопросов.

Точность ответа на восполняющий вопрос зависит от степени определенности вопросительных слов - кто? что? где? когда? как? и т.п., которые сами по себе не отличаются достаточной точностью.

Неопределенность в ответе возникает в случае краткого утверждения на дизъюнктивный вопрос. Например, если на вопрос “Курение вредно или аморально?” ответить “Да”, то не ясно что имеется в виду:

- Курение и вредно и аморально;

- Курение вредно, но не аморально;

- Курение не вредно, но аморально.

Неопределенность кратких ответов снимается в первом случае - развернутым отрицательным, а во втором - развернутым утвердительным ответами.

Знание логического механизма постановки вопросов и конструирования ответов на них играет важную роль уголовном процессе, служит рациональной основой успешного проведения допросов, свидетельствований, опознания и других судебно-следственных действий, а также продуктивных социологических опросов путем анкетирования