

Арыпбекова Д.Ж.

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КАК ОСНОВА ДИСКУССИОННОГО ОБЩЕНИЯ

Межличностная коммуникация и взаимодействие являются предпосылкой эффективного речевого полилогического общения. Происходя и формируясь в процессе социализации межличностная коммуникация дает возможность говорящему в каждом конкретном коммуникативном акте в полной мере достигнуть запланированного прагматического результата, т.е. осуществить воздействие на собеседника. Исследованием вопросов, связанных с межличностной коммуникацией, межличностным взаимодействием занимаются социальная психология, теория коммуникации, лингвистика, психолингвистика, семиотика, информатика, герменевтика, педагогика и др. При этом тенденция к изучению проблем коммуникативного межличностного общения в различных сферах продолжает нарастать. Причина этого заключается в том, что сегодня на исследование межличностной коммуникации и взаимодействия в обществе существует достаточно серьезная и устойчивая социальная потребность. Она вызвана стремительным развитием средств массовых коммуникаций, проникновением информационных и коммуникативных технологий практически во все сферы социальной и экономической жизни. Общение и коммуникация в литературе в основном отождествляются или разграничиваются, при этом общение мыслится как нечто большее по содержанию, как охватывающее все стороны бытия, индивида, личности. В самом общем виде общение выступает форма жизнедеятельности. В процессе общения возник и усовершенствовался язык, общение выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта. Свидетельством различных подходов толкования общения в современной науке и практике являются многочисленные ее определения. Приведем некоторые из них. Словарь «Психология» рассматривает общение как «Сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себе обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека». [8.244]. «Взаимодействие субъектов, в котором происходит обмен информацией, опытом, знаниями, навыками, умениями, а также результатами деятельности, а также овладения языком как средством общения», - читаем в книге «Термины методики преподавания русского

языка как иностранного» [2.164]. Межличностное общение осуществляется с помощью средств речевого и неречевого воздействия воздействием между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения» [5.12]. В этих определениях достаточно ясно очерчены особенности общения. Общение - это не только получение информации или обмен информацией. Подлинная цель и ценность общения – во взаимопонимании. Без желания или потребности передать информацию общение также состояться не может. Любое истинное общение – это обогащение. Общение – это предшествующий коммуникации этап, задачей которого является «налаживание мостов». Основное назначение общения – реализация социальных отношений людей. В общении выделяют три взаимосвязанных компонента: коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты. Коммуникативный компонент общения заключается в обмене информацией между людьми; интерактивный компонент – в организации взаимодействия между людьми для осуществления совместных проектов; перцептивный компонент общения – в процессе паритетного восприятия друг друга и установлении на этой основе взаимопонимания. Не любое речевое воздействие есть общение. Коммуникативный акт – это сложное образование, полноценность которого зависит от коммуникативных вкладов всех партнеров речевого воздействия, осуществляемых с учетом всей совокупности экстралингвистических факторов. В настоящее время возникает необходимость перехода к исследованию конкретных процессов коммуникации. Эта необходимость обусловлена прежде всего нуждами практики, так как знание путей и механизмов коммуникации обеспечивает создание возможностей для ее развития и коррекции. Понимание природы общения чрезвычайно важно в коммуникации, оно непосредственно сказывается на концепции самого процесса коммуникативного акта, на определении механизмов установления контакта, а также на выборе коммуникативных стратегий. Цель исследования коммуникативного акта – актуализация скрытых, неполностью познанных механизмов полилога, диалога, их развертывание и вербализация, с тем, чтобы объективировать их для субъектов, которые таким образом, могут реально наблюдать и строить стратегии и тактики. Анализ общения

позволяет выделить 3 стадии развертывания полилога: 1) стадия первоначальной конфронтации полилогирующих субъектов; 2) стадия сближения, когда все стороны выражают себя более полно, с большей экспрессией, когда оппоненты перестают восприниматься как недостойные, а контроп-поненты становятся менее враждебны по отношению к своим оппонентам; 3) стадия интеграции, когда участники начинают понимать и принимать друг друга, конструктивно работая над разрешением проблемы. Эффективность коммуникации, или выработка общих положений во время дискуссии зависит от многих факторов. В первую очередь она зависит от авторитета того, кто выступает. Чем выше социальная позиция этого человека, тем выше вероятность того, что он повлияет на мнение присутствующих, но их взгляды не должны сильно отличаться от взглядов дискутируемых. Например: на различные телевизионные программы, ток-шоу в качестве экспертов или дискуссионщиков приглашают, как правило, достаточно успешных и состоявшихся людей, кинозвезд, депутатов, эстрадных звезд. Мнение чемпиона спорта гораздо весомее и авторитетнее, чем мнение незнакомых людей. Слова его будут эффективнее убеждать, если он будет рассказывать о воле, о самовоспитании или о важности соблюдения диеты.

Другим важным компонентом успешного акта коммуникации являются тема и то, как эта тема подается, раскрывается, какие стороны этой проблемы затрагиваются при этом, какие аргументы и факты используются. Вызывают уныние, а зачастую улыбку глобальные предостережения и великие катастрофы, более аргументативны факты и вытекающие из них реальные последствия. Не возьмут действия указание на то, что если не делать гимнастику, люди быстрее постареют или, что если в первую очередь обратиться к знахарям, а не к врачам, они могут умереть. Эти запугивания могут вызвать только антипатию, стать тормозом в конструктивной дискуссии. Плодотворность коммуникации обеспечивает еще одно условие: его тема не должна изменяться или подменяться другой на всем протяжении полилогического общения. Третий фактор эффективности нахождение общего языка и налаживание контактов – это общий настрой коммуникантов, т.е. людей, которых необходимо убедить. Очень важно, чтобы групповые интересы говорящего и убеждаемого были одинаковыми. Например, налоговикам говорить и пропагандировать о снижении налоговых ставок на прибыль бесполезно, для них это не представляет никакой ценности, а в среде бизнесменов это тема вызовет

широчайший интерес. Еще одним фактором успешности коммуникативных актов является умелое использование средств общения. К средствам общения относятся язык и речь, кинесика, такесика, проксемика, интонация, тембр голоса, темп и плавность речи. Рассмотрим подробно эти средства. Язык – знаковая система, обеспечивающая речевую коммуникацию. Язык всегда изучается как явление, которое характеризует общество. Коммуникативное общение осуществляется с помощью звукового языка. Звук – знак участвует в коммуникации, так как он конвенционально установлен, принят по договоренности. Н.И.Жинкин так образно сформулировал сущность этого процесса: «Сами звуки ничего не сообщают, но управление звуком – знаками образует значение. Первоначально всякий знак (символ) бессмыслен. Осмысление бессмысленного происходит при коммуникации» [3.76].

Ю.С.Маслов отмечает что: «Языковое общение всегда основывается на усвоении (стихийном или сознательном) данного языка участниками общения, не на врожденном, а на приобретенном знании. За редкими исключениями языковое общение носит преднамеренный, осознанный характер и, что очень важно, осуществляется не только как прямая реакция на непосредственно наличный стимул. Это значит, что, пользуясь языком, можно отвлечься от ситуации, говорить о том, чего в данную минуту нет, о прошлом и будущем, обобщать и строить предположения, т.е. мыслить, можно обращаться к воображаемому собеседнику и т.д. Содержание информации, передаваемой языком, в принципе безгранично, как безгранично само человеческое познание. Языковое общение выступает как качественно особый обмен информацией – не просто сообщение каких-то фактов или передача связанных с ними эмоций, но и обмен мыслями по поводу этих фактов» [6.7]. Язык существует, поскольку он функционирует в речи, в высказываниях, в речевых актах. Без такой речевой деятельности невозможно накопление коллективного опыта, а значит, невозможна социальная информация, на основе которой в каждый данный момент реализуются экономические, юридические и идеологические отношения.

Паралингвистические, или невербальные средства (кинесика, такесика, проксемика, интонация, тембр голоса, темп и плавность речи) в коммуникации играют далеко не второстепенную роль. Один из лучших в России исследователей речи экспериментально – аппаратными методами, доктор психологических наук Н.И.Жилкин так оценил важность этой стороны общения: «Так как реализация слоگو-

ведения (т.е. слоогообразование – Д.А.) в конце концов, сводится к механизму речевого дыхания, то в речь по необходимости будет врываться весь «темный» или, наоборот, «радостный» поток человеческих чувств, отражающих состояние внутренней среды организма. В процессе речи не только выражает мысли, но и «выдает с головой самого себя», свое отношение к действительности... Слова имеют значения, но интонация накладывает на них свою переопределяющую печать. В работу переопределения включается не только интонация, но и весь поток экспрессии – пантомимика, статика и динамика тела говорящего человека. Если бы ничего этого не было, речь представлялась бы как безжизненные звуки, издаваемые чурбаном» [3.83-84].

Кинесика – от греч. *kinesis* «движение». Во всем мире основные коммуникативные жесты не отличаются друг от друга. Если люди счастливы, они улыбаются. Если они озабочены – они чешут затылок, если недовольны – кривят губы и морщат лоб. Зевание означает во все мире скуку, а жест «пожимание плечами» является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Н.Б.Мечковская, исследуя семиотику (значение знаков) в языке, природе и культуре различает знаки – симптомы и знаки – кинемы. Знаки – симптомы – это психологические значимые позы, жесты, мимические движения: «стиснул зубы», «побледнел», «вспотел», «покраснел», «произнес дрожащим голосом», «расправил плечи» и др. По происхождению это произвольные и безотчетные действия, но для внешнего наблюдателя они являются источником информации о субъекте действия или его состоянии. Знаки – кинемы (как явление кинесики) – это коммуникативно - значимые телодвижения, жесты и мимические движения. В отличие от произвольных жестов – симптомов, эти средства используются как коммуникативные знаки, например, вставание, поклон, приподнимание шляпы – приветствие; кивок головой – приветствие, согласие; аплодисменты – восхищение; вытянуться в струнку – готовность выполнить приказ; пожать плечами – недоумение, незнание; всплеск руками – удивление; потирать руки – удовольствие. Однако, в последнее время язык жестов не является в такой степени значимым для современной устной коммуникации. По правилам делового этикета чрезмерная жестикация является проявлением суетливости, легкомысленности. Н.Б.Мечковская считает: "Этикет как система запретов и предписаний регулирует наиболее конвенциональную, самую публичную и формализованную часть поведения. Культура

состоит в ограничении природных проявлений жизни, в том числе ее паралингвистических проявлений. Поэтому для этикета характерно преобладание запретов над предписаниями. Ср. поведение Татьяны при первой после замужества встрече с Онегиным:

Иль стала вдруг бледна, красна...

Как сильно ни была она

У ней и бровь не шевельнулась;

Удивлена, поражена,

Не сжала даже губ она". [7.268].

Но ней сохранился тот же тон,

Был так же ее поклон.

Ей-ей! Не то, чтоб содрогнулась

Такесика (от греч. *takesis* – осязание, ощущение, прикосновение) также является одним из компонентов паралингвистических средств общения. К тактильным движениям относятся рукопожатия, похлопывание по плечу, объятия, приветственные поцелуи, рукопожатие как знак договоренности и др. Культурные и этикетные нормы значительно регламентируют тактильные контакты. Например, в деловом мире возможно только два прикосновения: рукопожатие и взгляд. Большинство культур накладывают множество ограничений на прикосновения. Так, в Англии собеседники очень редко прикасаются друг к другу. В Швейцарии принято при встрече целоваться три раза. В странах Латинской Америки частота прикосновений очень велика. Безусловно, такесика семиотически значима и четко выпукло выражает расположение, или агрессию, что так немаловажно при общении. Проксемика) от лат. *Proximo* приближаюсь, близко подхожу) – это явления, связанные с дистанцией между собеседниками во время коммуникации. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных позиций организации общения. Выделяют три зоны размеров личной пространственной территории человека: 1) интимная зона – от 15 до 45 см; 2) личная зона – от 46 до 120 см; 3) социальная зона – от 120 до 360 см; 4) общественная зона, или публичная – более 360 см. В пределах общественной, или публичной зоны, особенно важно, какое участие в дискуссии коммуникации может принять каждый слушатель благодаря его положению в пространстве относительно других участников. Соблюдение этого условия повысит продуктивность участников и их удовлетворение. Большого взаимопонимания можно достигнуть в позиции, когда люди сидят по кругу, в этом случае слушатели имеют одинаковый доступ к информации, а также это свидетельствует о паритетности взаимоотношений, что быстрее приведет к взаимопониманию. Круглый стол или

овальный создает атмосферу неофициальности и непринужденности и за ним лучше всего проводить беседы людям одинакового социального статуса, он уместен в том случае, когда необходимо достичь соглашения.

Интонация относится к суперсегментному фонетическому уровню языка. Н.Б. Мечковская считает, что интонация сильнее слов, искренней и безыскусней: это прямое, идущее из глубины организма говорящего человека, из самых легких, акустическое выражение его чувств, эмоционального отношения к предмету речи, к собеседнику, к обстановке разговора [7.141-142]. Интонация обладает способностью диаметрально менять смысл сообщения. Н.И.Жинкин – первый из объективных исследователей речи – показал, что в реальном общении интонация иногда важнее слов: она может пере означить их семантику. В речи отдельного человека интонация является главным средством выражения чувственного, а потому убеждающего содержания речи. Паралингвистическую и суперсегментную характеристику говорящего дополняет темповая характеристика. Темп речи определяется количеством слогов или слов в единицу времени. Темп – явление сложное: он включает в себя длительность произношения слов и время пауз, т.е. время говорения и время молчания. Убедительная сила говорящего зависит от темпа

и от голосового тембра. Они участвуют в ритмической организации речи, которая формирует плавность и мелодичность.

Таким образом, звуковая речь, подкрепляемая средствами паралингвистики, обладает достаточной информационной надежностью и коммуникативной силой для межличностного общения и взаимодействия, что является успешной основой дискуссионного общения.

Литература:

1. Ахметова Н.А. Обучение дискуссии на русском языке в национально-ориентированной аудитории // Социальные и гуманитарные науки. – 2004. - №1-2. – С. 79-82.
2. Глухов Б.А., Щукин А.Н. Термины методики преподавания русского языка как иностранного М.: Русский язык, 1995.
3. Жинкин Н.И. Язык – речь – творчество. Избр. труды //Исслед. По семиотике, психолингвистике, поэтике. – М., 1998.
4. Жинкин Н.И. Речь как проводник информации.-М., 1982.
5. Куницына В.Н. Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение.-СПб.: Питер, 2002–544 с.
6. Маслов Ю.С. Введение в языкознание. Учебник для вузов. – М.: Высшая школа, 1087.
7. Мечковская Н.Б. Семитика: Язык. Природа. Культура. – М.: Академия, 2004.-432с.
8. Психология. Словарь – М.: Политиздат, 1990. – 494.