

Вербальное общение

Вербальное общение является доминирующим у человека. Это связано с тем, что речь обладает уникальными и безграничными возможностями в плане кодирования и передачи информации, выражения внутреннего состояния человека. Вербальное общение связано с речью, может быть представлено в устном и письменном виде. В таком виде общения в качестве знаковой системы используется человеческая речь, естественный звуковой язык, то есть система фонетических знаков. Речь является самым универсальным средством общения, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

1. Речь

Язык — это система знаков и символов. Речь — процесс пользования языком. Таким образом, речь является реализацией языка, который обнаруживает себя только через речь. Человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо.

Речь — это использование языка в коммуникативных целях.

Если основными структурными единицами языка считаются слова и предложения, то в речевом общении это — высказывания как единицы смысла. Конституирующей особенностью высказывания являются его обращенность, адресность.

В социальных науках используется несколько понятий, задающих различные ракурсы рассмотрения деятельностного аспекта языка.

Речевая деятельность — это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация — информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение — процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевой акт — элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Речевое поведение — использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций; совокупность речевых поступков.

Структура коммуникативного взаимодействия развивается в соответствии с прохождением информации по коммуникативной цепи: адресат (отправитель) — кодирование сообщения — движение по каналам

— расшифровка (декодирование) — адресат (получатель).

Речь приобретает определенный смысл и может быть понята только в структуре неречевого контекста.

Контекст (или ситуация) — это обстоятельство, в котором происходит конкретное событие.

Код в речевой коммуникации — это тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Кодирование исходного сообщения означает перевод его в набор знаков, или сигналов, которые предположительно могут быть понятны другому партнеру. Выбор способа кодирования во многом зависит от личности адресанта. Каналы передачи информации в основе своей представляют материальные носители для знаков, в которые воплотилось сообщение (в речевой коммуникации это — устная или письменная речь).

Для успешной расшифровки (декодирования) сообщения требуется как минимум владение получателем языком, сходным с языком отправителя сообщения.

Обратная связь — еще один структурный компонент любой коммуникативной ситуации. Реакция слушающих на высказывание говорящего по сути составляет цементирующий момент общения, ее отсутствие приводит к разрушению коммуникации.

При всех методических достоинствах рассмотренной модели в ней отсутствуют психологические и социально-ролевые характеристики, существенным образом влияющие на процесс речевого общения.

К психологическим структурным компонентам акта человеческой коммуникации следует в первую очередь отнести коммуникативное намерение, замысел и цель, то есть мотивационную составляющую, которая определяет: что, зачем и почему хочет сказать автор высказывания, а так же понимание сообщения, то есть когнитивную составляющую.

Коммуникативное намерение (или коммуникативная интенция) — это желание вступить в общение с другим лицом. Так, намерение поужинать и намерение предложить кому-то поужинать вместе различаются отсутствием или наличием коммуникативной интенции.

Замысел сообщения — это информация в исходном виде, которую один партнер намерен передать другому, глубинный уровень порождения сообщения, на котором существует лишь смутный проект предстоящего высказывания.

В речевом общении обычно различают два вида целей, которые может преследовать говорящий, — ближайшая цель, то есть

непосредственно выражаемая говорящим, более отдаленная, долговременная. Основными разновидностями ближайшей цели являются:

- *интеллектуальная цель*: получение информации, в том числе оценочной; выяснение позиций; поддержка мнения; развитие темы; разъяснение; критика;

- *цель, связанная с установлением характера отношений*: развитие или прекращение коммуникации, поддержка или отвержение партнера; побуждение к действию.

За ближайшими целями часто стоит целевой подтекст, углубляющий и усложнявший общение. Например, человек, поддерживающий не очень для него интересный разговор, может преследовать долговременную цель установить хорошие отношения со своим собеседником. Просьба уточнить сказанное при обсуждении какого-либо вопроса в группе может своей ближайшей целью иметь действительное получение информации (с последующей поддержкой или критикой высказанного мнения), а отдаленной целью — намерение заявить о себе, утвердить свой статус. Обращение к ребенку: «Помоги маме приготовить обед» может выступать побуждением к действию в данной конкретной ситуации и одновременно — воспитательным воздействием, направленным на формирование готовности и умения взаимодействовать с другими людьми, способности уступить, соподчинять свои интересы с интересами других и т.д.

Хотя часто люди более или менее тщательно скрывают или маскируют свои отдаленные цели, их можно выявить по общему характеру разговора, по произвольным (вербальным или невербальным) проявлениям говорящего. *Понимание сообщения* состоит в истолковании адресатом полученного сообщения. В случае значительного сходства образов мира у партнеров расшифрованная информация будет близка к той, которая составляла замысел сообщения — послание будет правильно понято. Если же образы мира у партнеров сильно отличаются, понимание будет затруднено.

К *социально-ролевым* структурным компонентам речевой коммуникации следует отнести статусные и ситуативные роли участников общения, а также используемые ими стилевые приемы.

Понятие «статусная роль» указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т.д.) положением, или статусом. В начале конкретного коммуникативного акта от его участников требуется понимание собственной социальной роли и роли партнера. Это необходимо для того, чтобы сориентироваться в ситуации и выбрать соответствующую манеру речевого поведения. Не

случайно, когда представляют друг другу незнакомых людей, то называют одну из основных социальных ролей, остальные опознаются по внешнему виду человека или предполагаются сопутствующими названной роли.

По ходу общения могут быть выделены и ситуативные роли говорящих, существенно влияющие на характер общения. В их числе:

- лидер, стремящийся вести разговор и контролировать его ход;
- «посредник» — следящий за общим ходом беседы, уравнивающий интересы различных людей;
- «капризный ребенок», нарушающий любые запреты, выступающий с независимыми суждениями;
- «гибкий человек», готовый приспособиться к различным ситуациям и др.

Стилевые характеристики участников общения проявляются в особенностях речевого стиля коммуникантов, в используемых ими коммуникативных стратегиях и тактиках. Стили могут быть ранжированы по степени внимания говорящих к своей речи. Одностильно говорящий — тот, кто вступает в речевое общение, уделяя выбору языковых средств минимальное внимание; в разных ситуациях и с разными партнерами он не способен проявить языковую гибкость. Человек, обладающий высоким уровнем языковой компетенции, с одной стороны, стремится сохранить свой стиливый облик в разных коммуникативных сферах, а с другой — умеет выполнять различные речевые роли, использовать разностильный речевой репертуар в зависимости от обстоятельств общения. Стили слушания также можно расположить между двумя крайними позициями: от умения (желания) до неумения (нежелания) слышать. Помимо индивидуальных особенностей говорящих и слушающих, выбор стиля речевого поведения зависит от социального контекста. Обращение к речи официальной или поэтической, научной или бытовой, деловой или публицистической задается ролевой ситуацией.

Речевое взаимопонимание. Убеждение

Речевое взаимопонимание

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают такие характеристики речевого высказывания, как денотация и коннотация, полисемия, синонимия, статичность, смешение наблюдения и оценки. Рассмотрим их подробнее.

Денотация и коннотация

Жизненный опыт каждого человека влияет на значения, которые он придает словам.

Денотацией называется значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, — так называемое лексическое значение.

Коннотацией называются вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества; в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе.

Например, слово «лиса» обозначает род млекопитающих семейства псовых (денотация). Однако для работника пушной промышленности, фермера или охотника оно может ассоциироваться с товаром или экспонатом личной коллекции; для большинства говорящих на русском языке — с хитростью, изворотливостью.

Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (сравните, например, коннотации слов «труп» или «Дед Мороз»).

В одном эксперименте испытуемым показывали записанные на экране различные слова и при этом измеряли физиологическую реакцию на них. Было установлено, что реакция на «хорошие» слова («любовь», «поцелуй», «друг») и на слова «неприятные» («ненависть», «лжец», «смерть») несколько различаются. Наиболее сильные эмоции вызвали так называемые «персональные» слова: имя, отчество, фамилия испытуемого, имя и отчество его отца и матери, его профессия и т.п.

В современной психолингвистике разрабатываются методы изучения индивидуальной системы значений, коннотаций. Один из наиболее известных — метод семантического дифференциала, предложенный группой американских психологов под руководством Ч. Осгуда. С помощью этого метода можно измерить индивидуальную реакцию на любое понятие или слово — «ураган», «мать», «президент Путин», «рок-музыка» и пр.

Техника измерения состоит в следующем: измеряемый объект (понятие, изображение, отдельный персонаж и т. д.) оценивается по ряду биполярных шкал (часто имеющих семь интервалов, но число интервалов может варьироваться), полюса которых заданы с помощью антонимов.

Жизненный опыт человека является одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на значение, которое он придает словам. Игнорирование этого фактора затрудняет коммуникацию.

К причинам, которые следует учитывать при анализе того, почему люди воспринимают слова по-разному, следует отнести и такие, как время и место. Значения не заданы слову навечно, они меняются от эпохи к эпохе, от поколения к поколению, а также в зависимости от региона в пределах

одной страны, не говоря уже о разных странах. Необходимо помнить об этом, когда мы говорим с теми, кто старше или моложе нас, с гостями из других городов и областей.

Полисемия

Некоторые слова имеют более одного общепринятого значения, что может послужить причиной взаимного непонимания в общении. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие для метания стрел); «гранат» (драгоценный камень и фрукт); «корень» (подземная часть растения, основная часть слова, математический термин) и др. Это языковое явление называется «полисемия».

Полисемия — наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения.

Если прагматическое значение полисемантических слов чаще всего достаточно легко понимается благодаря речевому контексту, в который они включены, то использование некоторых идиоматических выражений может завести общение в тупик. Например, на вопрос: «Как вы находите этого человека?» (то есть «дайте оценку внешнему виду или характеристику личности») — можно получить ответ: «Это несложно, мы всегда договариваемся о конкретном месте встречи».

Синонимия

Известно, что сообщение может быть закодировано многими альтернативными, но функционально эквивалентными кодами, то есть с помощью разных слов и фраз. Это связано с таким языковым явлением, как синонимия.

Синонимия — использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации.

Например, содержание высказывания «ты опоздал» можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя». Очевидно, что выбор выражений, осуществляемый отправителем сообщения, воздействует на понимание получателя и вызывает соответствующую ответную реакцию.

Выбор синонимического выражения может свидетельствовать об отношении говорящего к человеку или событию.