

Андреева С.М., канд. пед. наук, доц.,
Андреева А.М., ст. преп., аспирант
Белгородский государственный институт искусств и культуры

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТРАЕКТОРИЯ ПОСТРОЕНИЯ ДИАЛОГОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

andreevasm@bk.ru

В данной статье рассматриваются различные подходы в обучении иностранных студентов профессиональному диалоговому взаимодействию как определённому уровню мастерства, анализируются возможные причины сбоев в процессе диалогового взаимодействия и возможные коммуникативные неудачи.

Ключевые слова: диалоговое взаимодействие, коммуникативная неудача, коммуникация.

Диалоговое взаимодействие, также как и психологию ведения диалога можно назвать искусством совершенствования личности, овладение которым в полной мере позволяет получить максимальную отдачу от работы, приобрести навыки «совершенного» поведения, воспроизводящего достижения успеха.

Смысл самого диалога – в его результате (М.М. Бахтин). Без контакта с другими людьми нет профессионального роста, поэтому обучение творческому, профессиональному диалоговому взаимодействию, которое является показателем социально-психологической приспособленности человека, уровня его коммуникативной компетентности, становится одной из основных задач современного образовательного процесса.

Обучая студентов профессиональному диалоговому взаимодействию как определенному уровню мастерства, мы учим студентов проявлять свои профессиональные качества на трех уровнях их развития – биопсихическом, на уровне психических процессов и опыта, а также на системообразующем уровне [4]. На первом уровне проявляется впечатлительность, эмоциональность речи; на втором – чувствование; на третьем – формирование мировоззрения, следование эстетическим принципам в жизни, общении с другими.

Следует отметить, что в процессе обучения студентов профессиональному диалоговому взаимодействию важно научить их вести диалог с коммуникантом как в открытой, так и в закрытой системе. Открытая система предполагает ведение диалога полно, уравновешенно, прямо. Такое общение будет эмоциональным и плодотворным. В закрытой системе коммуниканты могут проявлять себя как заискивающие, отстраненные коммуниканты, и результат в этом случае – хаотичное, деструктивное общение (Г.С. Мельник).

Необходимо также помнить, что в процессе диалогового взаимодействия коммуниканты играют различные социальные роли, и овладение, познание их – одна из основополагающих целей

в процессе обучения студентов вести диалог. По мнению К.Ф. Седова социальная роль – это ожидаемый, одобренный обществом образ поведения каждого, занимающего данную позицию [3]. Социальная роль – это формально установленное признанное место, статус языковой личности в иерархии социальных групп. Понятия статус и роль взаимосвязаны. Статус характеризует языковую личность и отвечает на вопрос «кто есть личность?», а роль – «что она делает?».

Сфера устного общения предполагает наличие различных видов коммуниканта: личного и безличного, единичного и множественного. «Речевая деятельность разыгрывается как мимимум между двумя партнерами: говорящим и слушающим, и разворачивается как деятельность в беспрестанной смене ролей у того и другого, ставит человека в позицию порождающего речь, то в позицию ее воспринимающего» [1:33].

Каждый из партнеров коммуникации при выборе им языковых средств испытывает на себе влияние целого ряда экстралингвистических факторов: а) объективных: визуальный, темпоральный, степень официальности (неофициальности) обстановки, избранная тема разговора, стандартность ситуации, национальная специфика; и б) субъективных: возраст, социальное положение, профессиональная принадлежность, образование, морально-этические установки, физическое и психическое состояния коммуникантов (В.Д. Девкин).

Представления о типичном выполнении той или иной роли складываются в стереотипы ролевого поведения. Они формируются на основе опыта, частой повторяемости ролевых признаков, характеризующих поведение, манеру говорить, двигаться. В повседневном речевом общении языковая личность переключается с одних стереотипов ролевого поведения на другие. В определенный период своих межличностных взаимоотношений языковая личность оперирует определенными состояниями своего Я: Я-взрослый; Я-родитель; Я-дита (Э. Берн, 1997).

Роль дитя – источник наших желаний, чувств, источник психической энергии, проявляющаяся в соответствующих речеповеденческих реакциях: «Превосходно!», «Здорово!», «Пропави все пропадом!», «Классно!» и т.д.

Роль родителя – это наша совесть, автопилот, сформировавшийся в результате воспитания и социального опыта, это носитель моральных правил и этикетных норм. В процессе коммуникации это проявляется в виде фраз: «Сколько можно повторять!», «Что вы себе позволяете!», «Ни в коем случае...», «Как вам не стыдно!»...

Взрослый – это носитель рационального начала, контролирующий и родителя, и дитя в процессе коммуникации. Речевые реакции этого Я-состояния: «Возможно, вы правы, но я хотел бы изложить свои соображения», «Не будем нервничать», «Давайте разберемся», «Все можно решить...» и т.д. (К.Ф. Седов).

Человек постоянно демонстрирует присутствующие ему психические и социальные признаки и проигрывает в своём речевом поведении разные ситуативные роли, ориентируясь на статус партнера, его роли, его авторитет, оценку официальности/неофициальности обстановки общения и личностные отношения с партнерами, если таковые имеются.

Коммуниканты, в свою очередь, в процессе диалогового взаимодействия предстают перед нами как многогранное явление, представленное следующими компонентами: «Я» – отношение к себе, «ВЫ» (отношение к близким), «ОНИ» (отношение к людям), «ТРУД» (отношение к любой деятельностью), «ТЫ» (отношение к друзьям), «МЫ» (отношение к родственникам, к роду, клану) (Э. Берн, 1997; М.Е. Литвак, 1997).

Таким образом, каждый человек в своих коммуникативных проявлениях неповторим. Внимательно вслушиваясь в речь незнакомого собеседника, наблюдая его в разных коммуникативных ситуациях, мы можем составить портрет языковой личности, поскольку речь – это визитная карточка человека. «Человек говорящий» предстает в виде многогранного, многопланового объекта исследования, неповторимость которого определяется уникальной комбинацией социально-психологических характеристик: доминантность/недоминантность (демонстрация инициативы; влияние на собеседника); мобильность/ригидность (способность перестраиваться, быстро и легко менять речевые средства в зависимости от характера собеседника, темы общения); экстраверсии/интроверсии (характер стремления к общению) (А.Б. Добрович, 1987; М.Е. Литвак, 1997).

Мы можем общаться письменно или устно, контактно или дистантно, в форме диалога или

монолога, в обстановке официальной или дружеской, исполнять роль начальника или подчиненного, будучи при этом человеком определенного пола, возраста, с определенным образовательным уровнем, играя роль то ребенка, то родителя, то взрослого – и так до бесконечности.

Однако, обучая студентов вести диалог, мы должны научить их не только правильно использовать различные социальные роли, но и выполнять определенные правила диалогового взаимодействия, которые гарантируют им успех коммуникации. Такими правилами являются: информативность высказывания; полнота информации; тождественность; прогностические способности (коммуниканты должны иметь набор общих знаний о мире); истинность; релевантность; ясность; мотивированность.

Известно, что любое из видов общения может быть эффективным лишь тогда, когда не возникает коммуникативных барьеров. Г.Я. Буш, Г.Г. Воробьев, А.А. Леонтьев рассматривая общение как этап творческого мироосмысления, выделяют барьеры диалогического взаимодействия, существенно затрудняющие процесс научного поиска, информирования и взаимопонимания. Все эти барьеры преодолимы.

К таким барьерам можно отнести:

- ситуационный барьер (разделенность реплик во времени, возможность и желание участвовать в общении);
- псевдо - или квазидиалогический коммуникативный барьер, заменяющий реальное общение;
- барьер «Qui pro quo» («одно вместо другого»), создающийся отсутствием внимания к собеседнику;
- прескриптивный барьер, сводящий любой диалог к монологу лидера общения (Седов 2004).

Следует помнить, что невозможность преодолеть эти барьеры ведет к коммуникативным неудачам (КН) в процессе диалогового взаимодействия.

Под *коммуникативной неудачей* мы понимаем нарушение процесса обмена информацией между коммуникантами в силу объективных экстралингвистических и /или лингвистических факторов, влекущее за собой неверную передачу или восприятие коммуникативной установки коммуниканта, выраженной через интенцию высказывания, и ведущее к полному или частичному неосуществлению намерения говорящего и /или к появлению незапланированных эмоциональных реакции. Появление коммуникативных неудач служит индикатором того, что в конкретной коммуникативной ситуации

применяемой коммуникантом для осуществления своего коммуникативного намерения тактика как реализация выбранной стратегии не является эффективной.

Оценка сбоев в общении с точки зрения реализации/нереализации в конечном итоге интенции отдельного высказывания, а также с точки зрения дальнейшего развертывания/прекращения хода диалога позволяет выделить **частные коммуникативные неудачи** (сбои общения, характеризующиеся нерезализацией коммуникативной установки отдельного высказывания), **коммуникативные затруднения**, или частичные коммуникативные неудачи (хезитации коммуникативного процесса, которые преодолеваются в результате подключения механизма корректировки), и **глобальные коммуникативные неудачи** (нарушения в ходе диалога, препятствующие его дальнейшему развертыванию). Все перечисленные коммуникативные неудачи могут быть вызваны ошибками кодирования (трудности с выбором языкового знака; неверный выбор языкового знака; оговорки, искажения; допущение различного рода грамматических ошибок) или неверным выбором кода (адресат не владеет кодом или не знает элементов кода).

Оценка сбоев в общении с точки зрения реализации/нерезализации в конечном итоге интенции отдельного высказывания, а также с точки зрения дальнейшего развертывания /прекращение хода диалога позволяет выделить **частные коммуникативные неудачи** (сбои общения, характеризующиеся нерезализацией коммуникативной установки отдельного высказывания), **коммуникативные затруднения или частичные коммуникативные неудачи** (хезитации коммуникативного процесса, которые преодолеваются в результате подключения механизма корректировки), и **глобальные коммуникативные неудачи** (нарушения в ходе диалога, препятствующие его дальнейшему развертыванию).

В качестве причины сбоя коммуникации может также выступать неприятие адресантом коммуникативной установки собеседника, находящее свое выражение в использовании механизма уклонения как формы ее игнорирования при наличии у реципиента потенциальной возможности адекватного реагирования на реплику-стимул. При этом в качестве механизма корректировки адресант может использовать повтор иницилирующего высказывания; оформление этой же интенции другими языковыми средствами, заявлением о том, что ответ адресата не устраивает и т.д.

Коммуникативные неудачи подразделяются также на неудачи в области понимания (искажения передаваемого сообщения), неудачи социально-культурного характера и неудачи в отношениях.

К лингвистическим факторам, вызывающим сбой в коммуникации, относятся код передачи сообщения и характер акта референции. КН первой группы провоцируются адресантом и возникают в том случае, когда он неудачно преобразует сообщение в соответствующий коду сигнал. К неудачам кодирования относятся: трудности с выбором языкового знака, неверный выбор языкового знака, оговорки, искажение слова, допущение различного рода грамматических ошибок.

КН второй группы обусловлены нарушением правила интрасубъективности (общности) кода. Это происходит тогда, когда адресат не владеет кодом, или он не знает элементов кода, которые необходимы для верного прочтения коммуникативной установки адресанта.

В реальном общении возможны также ситуации, когда нарушения дискурса возникают из-за того, что реципиента не устраивает выбранная адресантом система кодирования.

В условиях межкультурной коммуникации, когда один из участников строит свое общение на неродном языке, адресанту следует в ходе диалога уточнить для носителя языка значение отдельных элементов кода, которые заведомо могут не входить в его пресуппозиционный фонд. В поясняющих комментариях на базовом языке также нуждаются различного рода иноязычные включения. Говорящему следует также следить за чистотой речи, ограничивая употребление речевых явлений из сфер, которые не входят в систему литературного языка. В частотности, необходимо избегать пользования инвектив, поскольку их употребление огрубляет речь и может вызвать негативную реакцию реципиента.

Проведенный нами анализ коммуникативных неудач, дают основание говорить о том, что сбои коммуникации имеют своей причиной отсутствие языковой или коммуникативной компетенции. В связи с этим иностранным студентам рекомендуется постоянно расширять свой словарный запас, а также направлять усилия на автоматизацию навыков применения правил грамматики.

Экстралингвистическими факторами, обуславливающими появление коммуникативных неудач, являются:

- искажение передаваемого сообщения;
- использование невербальных компонентов коммуникации;

- психический феномен «внимание».

В процессе общения возникают искажения передаваемых сообщений. Это возникает в связи с несовпадением акустического образа вербализуемого адресатом высказывания (т.е. неудачи в области понимания, связанные с фонетическим, логическим непониманием). Иначе говоря, эти КН можно отнести к смысловым. В качестве корректировки сбоев общения в данной ситуации следует: говорить громко, четко выговаривать звуки, не завышать темп речи до такого уровня, когда становится невозможно вычленивать в потоке речи отдельные слова.

Появление в ходе диалога коммуникативных неудач может также обуславливаться введением в коммуникацию невербальных компонентов, которые не попадают в зону видимости адресанта, не существуют в его родном языке или имеют в нем отличное значение.

Другим фактором, оказывающим деструктивное воздействие на ход речевого общения, является психический феномен «внимание» или «отношение». КН отношений – это чисто психологический феномен, возникающий при чувстве неприязни, недоверия между партнерами. Для того, чтобы коммуникация была успешной, каждый из участников речевого взаимодействия в определенный момент должен быть сосредоточен на функциях, выполняемых им на данном этапе развертывания диалога. Сбои общения могут возникать, во-первых, по вине коммуниканта, выступающего в роли адресата, если в момент приема сообщения его внимание переключается на посторонние внешние или внутренние раздражители. Прежде всего, для адекватного восприятия сообщения необходимо проявить к собеседнику физическое внимание – направить органы чувств и весь корпус на объект внимания. Для этого адресанту следует повернуться лицом к говорящему, поддерживать с ним визуальный контакт. Вербализация высказывания не должна осуществляться слишком медленно.

Во-вторых, появление коммуникативных неудач может быть обусловлено отсутствием или неверным употреблением адресантом коммуникативных средств.

Таким образом, можно выделить следующие КН:

- *интеракционные* (создающиеся неумением формировать диалогическое взаимоотношение в нужной последовательности и психологической выверенности и проявляющийся как невладевание конкретными риторическими формами, организующими логику процесса коммуникации;

- *контекстные* (возникающие при неверно организованном лингвистическом контексте (неясная формулировка, неграмотно построенный вопрос, злоупотребление омонимией, паронимией), экстарлингвистическом несоответствии речевой цели;

- *установочно-мотивировочные* (позволяющие в результате нарушения последовательности в мотивации: не сфокусировано внимание, не сфокусирован интерес к теме;

- *рецепционные* (лишающие возможности студентов воспринимать материал урока). Они возникают вследствие сообщения неверной информации, неточной аргументации, излишней информации.

Проведенный нами анализ коммуникативных неудач, дают основание говорить о том, что сбои коммуникации имеют своей причиной отсутствие языковой или коммуникативной компетенции. В связи с этим иностранным студентам рекомендуется постоянно расширять свой словарный запас, а также направлять усилия.

Особенности диалогического общения как формы речи не позволяют в ходе коммуникации полностью избежать появления коммуникативных неудач, однако, правильное понимание коммуникативных неудач как явления, знание факторов, обуславливающих появление сбоев в коммуникации, и умение адекватно выбрать механизм корректировки в зависимости от причин появления коммуникативной неудачи способствуют преодолению сбоев в общении и повышают эффективность речевых взаимодействий.

Коммуникативные неудачи могут быть вызваны различием в картинах мира коммуникантов, т.е. социально-культурные коммуникативные неудачи, которые могут порождаться национальными особенностями, различиями в возрасте, поле или профессиональной направленности. Например, в странах Востока нельзя у мужчины спрашивать о женщинах его семьи, в Англии, в транспорте – спрашивать, когда человек выходит. Нарушения в коммуникативном поведении (правила вежливости), канала связи, эмоционального состояния могут также относиться к коммуникативным неудачам. Например: - *Что ты орешь!?* - *Вы мне не тычете!* – *Почему ты жарешь котлеты на этом масле?* – *Могу совсем не жарить.*

Большое количество КН вызваны природой языковых единиц: а) многозначностью слов; б) окказионализмами (жаргонизмы, диалектизмы и т. д.); в) неточным указанием на денотат; г) неточным пониманием значений грамматических средств. В связи с этим, правильное понимание КН как явления и знание способов предотвращения их появления и механизмов их преодоления

ния позволят оптимизировать процесс коммуникации.

Таким образом, студенты, для которых овладение искусством вести диалог является основой профессиональной деятельности, должны понять, что эффективность диалогового взаимодействия зависит от многих факторов: социальных ролей коммуникантов, жизненных сценариев, биопсихических ресурсов личности, состояния и динамики особенностей собеседника, харизмы (личностных свойств), а также от средств экспрессии (интонации, телодвижения, мимики, жестов). И от того, в какой степени наши воспитанники смогут овладеть всем этим арсеналом знаний, зависит их уровень профессиональной компетентности, а значит и их будущее в профессии.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Кубрякова Е.С. Номинативный аспект речевой деятельности. – М: Наука, 1986. – 158 с.
2. Михайлов Л.М. Грамматика устной речи. М.: Изд-во «Аст-Астрель», 2003.
3. Седов К.Ф. Дискурс и личность: эволюция коммуникативной компетенции. - М.: Лабиринт, 2004. - 320с.
4. Семенов В.Е. Искусство как межличностная коммуникация. СПб., 1995. – С. 68.
5. Сиротина О.Б. Социолингвистический фактор в становлении языковой личности//Языковая личность: социолингвистические и эмотивные аспекты. – Волгоград, Саратов: Перемена, 1998. – С. 3-9.
6. Таранов П. Логика хитрости: о поведении людей конкретно и откровенно. – М.:ВИГИННАС – Альф, 1999. – С. 11.