

УДК 81.23

РЕЧЕВОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ И ПОНИМАНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ

Л.К. Яковенко
ЮКГУ им. М. Ауезова, г. Шымкент

Речевое воздействие в профессиональной сфере имеет особое значение по многим причинам, главной из них является то, что общение – это воздействие одного человека на другого. Таким образом, сама коммуникация, передача сообщения и способы такой передачи, т.е. языковые и речевые характеристики текста, детерминированы задачами общения, – а задачи общения определены целями совместной деятельности, которая организуется в общении.

Авторы монографии «Общение и оптимизация совместной деятельности» [1] пишут о том, что развитое общение всегда включает в себя две тесно связанные грани – общение, основанное на субъект-объектной схеме, при котором партнерам, по существу, отводятся роли манипулятора и манипулируемого объекта (это общение по типу приказов, указаний, предписаний различного рода и т.п.), и общение, основанное на субъект-субъектной схеме. Последнее характеризуется равенством психологических позиций участников (оба субъекты), активностью сторон, при которой каждая не только испытывает воздействие, но и сама в равной степени воздействует на другую, взаимным проникновением партнеров в мир чувств и переживаний, а также взаимной гуманистической установкой партнеров, стремлением к соучастию, сопереживанию, принятию друг друга. Психологическое воздействие, развертывающееся как субъект-объектное, приводит к результату в виде репродуктивных образований. Напротив, эффекты продуктивные, творческие по всей природе, совершенно справедливо связываются с психологическим воздействием, реализующим субъект-субъектную форму общения. Поэтому выбор соответствующих средств психологического воздействия должен быть связан с теми аспектами компетентности, которые планируются в первую очередь. В частности, если прежде всего важно развитие знаний, умений и опыта репродуктивного стандартного характера (что связано с овладением внешней операционально-технической стороной поведения), то внимание должно быть обращено к формам воздействия, основанным на субъект-объектном принципе. В другом случае (когда в фокусе внимания личностная, глубинная составляющая общения) должны быть выбраны средства и методы, реализующие субъект-субъектный принцип общения. Развитие компетентности в общении предполагает использование всего набора средств, ориентированных как на развитие субъект-субъектных, продуктивных, личностных сторон общения, так и его субъект-объектных, репродуктивных, операциональных составляющих (компонентов). Однако подобно тому, как в общении есть ведущие и подчиненные аспекты, так и типы воздействия включают в себя ведущие, определяющие средства, характеризующие стратегическое направление воздействия, и средства вторичные, подчиненные, тактические.

По мнению авторов данной монографии, в качестве ведущих должны выступать субъект-субъектные формы воздействия, поскольку именно они соответствуют ведущим сторонам общения соответствующей компетентности, а в своей более глубокой основе – общей личностной ориентации [1, с.77-81].

Об особенностях речевого общения в профессиональной сфере пишет Е.В.Харченко, принимая данную В.В.Петренко характеристику речевого воздействия и соглашаясь с тем, что «речевое общение» – полисемантический термин. Полисемантизм он видит в том, что за определением «речевое общение» может стоять и устная, и письменная речь, и даже внутренняя речь, связанная с автокоммуникацией. Под эффектом речевого воздействия он подразумевает непосредственное изменение поведения субъекта (реципиента) воздействия или его эмоционального состояния, или знаний о мире, или его отношения к тем или иным событиям и реалиям этого мира, т.е. изменение его личностного смысла. Речевое воздействие может быть монологичным как форма воздействия на другого человека или других людей и диалогичным как форма побуждения к общению значимого другого – носителя знаний,

ценностей, некоей уникальной картины (образа) мира и в силу этого включать возможность перестройки не только сознания другого человека, но и собственного сознания. В широком смысле слова, речевое воздействие связано с изменениями индивидуального сознания или с изменениями имплицитной картины мира, или образа мира субъекта [2, с. 115].

Е.Ф.Тарасов под речевым воздействием понимает регуляцию деятельности одного человека другим при помощи речи. При этом он предлагает выделять речевое воздействие в широком смысле (как любое речевое общение, взятое в аспекте его целенаправленности, целевой обусловленности) – это речевое общение, описанное с позиции одного из коммуникантов, и речевое воздействие в узком смысле как речевое общение в системе средств массовой информации или в агитационном выступлении непосредственно перед аудиторией. Речевое воздействие в узком смысле отличает, прежде всего, то обстоятельство, что оно обычно используется в структуре координативных, социальных отношений, когда коммуникантов связывают отношения равноправного сотрудничества, а не формальные или неформальные отношения субординации [2, с.115].

В. Петренко выделяет три типа коммуникативного воздействия.

1. Изменение отношения субъекта к объекту (изменение коннотативного значения этого объекта) без изменения категориальной структуры сознания субъекта. Как правило, речевое воздействие такого типа характеризуется образностью, метафоричностью.

2. Формирование общего эмоционального настроения, мироощущения реципиента воздействия. Подобный тип речевого воздействия (лирическая поэзия, политическое воззвание, гипнотическое воздействие), вызывая изменение состояния сознания, определяет субъективные пространство и время, в которых выстраивается образ мира, определяет степень возможной активности и самореализации субъекта в рамках этой модели мира и имплицитно задает критерий истинности мироощущения, либо принимая за точку отсчета эмоциональный настрой, экзистенциальное «Я», либо воспринимая мир с позиции родового или коллективного «мы», либо описывая мир с некоторой отстраненной трансцендентальной позиции (природы, этических или эстетических ценностей, науки), выходящей за рамки конкретного исторического бытия. Задавая пристрастность отражения уже в самом базисе образа мира, эмоции определяют возможные поведения субъекта, определяют его направленность в принятии решения.

3. Изменение категориальной структуры индивидуального сознания, введение в нее новых категорий (конструктов), предъявляющихся в классификации, формах упорядочивания объектов, событий окружающей предметной и социальной действительности. В наиболее яркой форме этот аспект специфичен для научных и, особенно, для методологических текстов [2, с.116].

А.А.Леонтьев подходит к проблеме речевого воздействия через понятие «поле значений», присущее тому или иному индивиду, под которым имеется в виду структуризация присвоенного им (индивидом) общественного опыта, т.е. та «сетка», через которую он «видит» мир, та система категорий, с помощью которой он этот мир расчленяет и интерпретирует [3]. Теоретически у всех людей, входящих в данное общество и говорящих на данном языке, поля значений должны совпадать. Практически же здесь имеются расхождения, обусловленные социальными, территориальными, профессиональными и иными факторами и лишь частично являющиеся предметом изучения современной социологии. Индивид всегда имеет дело с действительностью через посредство смыслового поля: восприятие им предметов и явлений действительности всегда окрашено его отношением к ним. Что же касается поля значений, то оно есть абстракция от смыслового поля: это общие всем членам данной общности характеристики смыслового поля, как бы «выносимые за скобки».

Цель речевого воздействия – определенная организация деятельности человека – объекта воздействия (реципиента). Воздействуя на реципиента, мы стремимся «спровоцировать» его поведение в нужном нам направлении, найти в системе его деятельности «слабые точки», выделить управляющие ею факторы и избирательно воздействовать на них. А.А.Леонтьев подчеркивает необходимость осознанного подхода: «Для того, чтобы успешно осуществить речевое воздействие, говорящий должен представлять себе смысловое поле реципиента в момент воздействия и после него, т.е. представлять себе характер и направление тех изменений в смысловом поле реципиента, которых он должен добиться в результате

воздействия». Для речевого воздействия важно учитывать уже существующее в картине мира реципиента «поле смыслов», особенно в наше время, характеризующееся возрастанием информированности у неспециалистов. Однако отсутствие системности в их познаниях может приводить к преувеличению роли незначительных моментов, которые становятся критериями оценки профессионализма специалиста и находят отражение в стереотипах восприятия профессионалов.

Проблема речевого воздействия напрямую связана с проблемой понимания. Понимание речи – это не пассивное движение адресата от значения к замыслу и мотиву. Это сложный целостный психологический процесс, в котором большую роль играют предвосхищение (антипация) и установка на понимание (или непонимание). С первых минут общения воспринимающий демонстрирует встречную мыслительную активность, направленную на антиципирующее моделирование смысла дискурса, иллокутивного содержания речи. На это указывает Л.М.Босова, утверждая, что «понимание – это встречное порождение высказывания, оно происходит на основе сформированного прогноза о структуре и содержании текста» [4, с.38]. Огромное значение здесь имеет весь комплекс предшествующих знаний об авторе речи, о тех отношениях, которые существовали между собеседниками до начала общения, о предмете разговора и т.д. Успех коммуникации зависит не только от языковой компетенции собеседников, но и от социального кругозора, от того, что в обыденном общении мы называем житейским опытом. Незнание фактов действительности, которая стоит за дискурсом, ведет к коммуникативным недоразумениям и неудачам.

Понимание реального дискурса своей целью имеет не дешифровку языковых знаков, и даже не соотнесение языковых знаков с реальностью; оно направлено на постижение интенции говорящего, иллокутивной силы текста. Проще говоря, понимаем мы не речь, а человека, который свою речь обращает к нам [2, с.119]. «Понимание как методологическая категория может рассматриваться двояко: как некоторое состояние сознания, «ухватившего» целостность данного представления действительности, и как некоторый процесс перехода от одного понимания к другому. В первом случае понимание – дискретная единица в ряду других единиц, во втором оно – континуум, непрерывность «схватывания», разумения. Реальный процесс понимания представляет собой единство этих двух аспектов – дискретности и континуальности, совпадение которых и дает сознание понятности» [4, с.38]. В этой связи очень важными являются проведенные нами исследования по выявлению образа «идеального профессионала», закрепленные в культуре. Знание желательного и нежелательного профессионала в конкретной области позволяет сознательно соответствовать лучшему образцу, обращать внимание на значимые для клиента критерии (так, для учителя важными характеристиками являются доброта, компетентность, для врача – профессионализм, милосердие, для продавца – вежливость, честность и т.д.).

Е.Ф.Тарасов считает, что «эффективное речевое воздействие должно строиться таким образом, чтобы содержать оптимальное число ригидных, заранее прогнозируемых элементов деятельности коммуникатора и аудитории» [2, с. 120]. Отсюда можем сделать вывод о том, что стандартизация внешнего вида, поведения (в том числе и речевого) персонала повышает и степень воздействия за счет совпадения прогноза и реальности.

Таким образом, можно говорить о намеренном и ненамеренном воздействии, прямом и косвенном, эффективном и неэффективном. Наряду с речевым воздействием мы выделяем экстралингвистические параметры, которые помогают или мешают воздействию (соответствие / несоответствие сложившемуся образу, имеющийся положительный / отрицательный опыт взаимодействия, предварительная информированность об уровне профессионализма и проч.).

Следует добавить, что речевое воздействие в разных сферах деятельности будет иметь свою специфику: воздействие учителя на ученика, как и начальника на подчиненного, будет подкрепляться авторитетом, более высоким положением первых, закрепленными в нашей культуре; влияние продавца, наоборот, затруднено именно из-за сложившегося недоверия к представителям этой профессии, заинтересованности в результате.

При общении специалиста и неспециалиста часто непонимание возникает и из-за разного опыта, разной структуризации действительности, разного «поля смыслов». Л.М. Босова видит причины в следующем: «Понимание, на наш взгляд, может быть оценено как адекватное только при условии соотнесения предметной или ментальной ситуации с реальностью отра-

жаемого текста» [4, с.38]. Сложность еще и в том, что неспециалист сам не знает, чего конкретно не знает. Профессионал же ограничен рамками своего словарного запаса, особенно это касается представителей технических специальностей, затрудняющихся в выборе слов для описания продукта или услуги. Для нахождения общего языка и понимания в профессиональном общении используется метафора как скрытое сравнение.

Особая роль при речевом воздействии отводится степени владения речью, которая заключается не только в умении привлечь выразительные языковые средства, но и в знании норм русского литературного языка, использовании стилистических возможностей языка, и самое главное – в уместном и целесообразном применении всего арсенала языковых возможностей.

В работе А.А.Леонтьева, А.М.Шахнаровича, В.И.Батова «Речь в криминалистике и судебной психологии» подчеркивается важность для следователя владения вариантами речевого поведения. Авторы пишут о том, что развитые речевые навыки и умения позволяют следователю установить с допрашиваемым живой психологический контакт, возбудить у него доверие [5]. Развитые речевые навыки существенны для профессиональной деятельности следователя, поскольку способствуют четкости и ясности мышления, помогают преодолевать сковывающее влияние профессионального языка [6].

Таким образом, понимание – это основа преодоления «культурного шока», конфликтов и межэтнической напряженности в процессе межкультурных контактов. При речевом воздействии в профессиональной сфере следует учитывать:

1. Этнокультурные стереотипы, закрепляющие социально одобренные модели поведения, внешнего вида и т.д., а также наличие определенного опыта взаимодействия со специалистами из этой сферы приводят к прогнозированию образа профессионала и его действий; соответствие нормам способствует большему доверию, а следовательно, облегчает процесс воздействия.

2. Межкультурные различия, выражающиеся в разном мировосприятии: как правило, профессиональный мир у специалиста гораздо богаче, чем это может представить себе неспециалист; одним из следствий этого является разница в трактовке социальных знаков, избыток синонимов для обозначения одного явления (или закрепление в языке тонких различий) у профессионалов, и лакуны у обывателей.

3. Наличие смыслового поля у индивида, возникшего благодаря структуризации присвоенного им общественного опыта, т.е. той «сетки», через которую он «видит» мир, той системы категорий, с помощью которой он этот мир расчленяет и интерпретирует.

Литература

- 1 Андреева Г.М., Яноушек Я., Донцов А.И. и др. Общение и оптимизация совместной деятельности. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – 302 с.
- 2 Харченко Е.В. Модели речевого поведения в профессиональном общении. – Челябинск, 2003. – 336 с.
- 3 Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. – М.: Просвещение, 1969. – 214 с.
- 4 Босова Л.М. Основа понимания инокультурного текста // Языковое сознание: содержание и функционирование. – М., 2000. – С. 38.
- 5 Леонтьев А.А., Шахнарович А.М., Батов В.И. Речь в криминалистике и судебной психологии. – М., 1977. – 62 с.
- 6 Сапарин О.Е. Психологический контакт сотрудников правоохранительных органов с гражданами: способы установления и поддержания: учебно-методическое пособие. – Алматы: Жеті жарғы, 1998. – 48 с.

Қорытынды

Мақалада қазіргі заманға сай сөйлеу мәдениетінің ұғымы, елдің бір-бірімен қарым-қатынасының байлынысы айтылған.

Summary

In the article modern scientific representations about concepts a culture of speech – dialogue – speech dialogue – culture of dialogue and their interrelation are opened.