Межличностный аспект речевого общения

**План**

1. Речь как феномен человеческой коммуникации.
2. Язык и дискурсивное мышление.
3. Межличностная коммуникация как составляющая часть структуры общения.
4. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения.
5. Уровни общения и его особенности в различных условиях.

**1. Речь как феномен человеческой коммуникации**

Речь человека, человеческое слово и история его развития выступают, во-первых, как предмет лингвистики, которую мы понимаем как собственно историческую науку (нам кажутся правильными требование углубить семантический анализ до идеологического и понимание развития морфологии речи как процесса, обусловленного развитием общественно-экономических отношений); во-вторых, как предмет психологии, т. е. как своеобразная деятельность индивида, развивающаяся в процессе развития его отношений к действительности (частью которой является речь в ее объективном, общественно-историческом бытии) и, наконец, в-третьих, как система физиологических процессов, которые осуществляют эту речевую деятельность, но к которым она не сводится.

Обращаясь к психологическим исследованиям речи (и в первую очередь к исследованиям Л. С. Выготского), можно выразить их главные результаты в следующих положениях:

 1) речь как своеобразная деятельность не стоит в ряду с другими видами деятельности, но занимает центральное место в процессе психологического развития; развитие речи внутренне связано с развитием мышления (в реальном единстве с которым оно выступает) и с развитием сознаний в целом;

2) речь имеет полифункциональный характер, т.е. выступает в различных деятельностях; речи присущи коммуникативная функция (слово — средство общения), индикативная функция (слово — средство указания на предмет) и интеллектуальная, сигнификативная, функция (слово — носитель обобщения, понятия); все эти функции речи внутренне связаны друг с другом;

3) речь является полиморфной деятельностью, выступая то как громкая коммуникативная речь, то как речь громкая, ноне несущая прямой коммуникативной функции, то как речь внутренняя. Эти формы речи реально могут переходить одна в другую;

4) в речи (и соответственно в слове) следует различать ее физическую внешнюю сторону, ее форму, и ее семантическую (смысловую) сторону;

5) слово как единица человеческой членораздельной речи, во-первых, имеет предметную отнесенность (что составляет специфический признак человеческого слова) и, во-вторых, имеет значение, т. е. является носителем обобщения;

6) процесс развития речи не есть процесс количественных изменений, выражающихся в увеличении словаря ребенка и ассоциативных связей слова, но процесс качественных изменений, скачков, т.е. это процесс действительного развития, который, будучи внутренне связан с развитием мышления и сознания, охватывает (как и процесс распада речи) все перечисленные функции, стороны и связи слова [5].

Главное содержание упомянутых исследований развития речи составляло исследование значения слова в его развитии. Полученный в этих исследованиях богатейший фактический материал позволил установить, что, во-первых, в процессе онтогенеза значение слова качественно изменяется, т.е., строение того обобщения, носителем которого является слово (и тем самым изменяется и форма связи слова и действительности); во-вторых, процесс развития слова осуществляется в процессе общения, в котором ребенок и овладевает значениями слов и «кристаллизованным» в них опытом человечества; в третьих, общение есть таким образом процесс реального взаимодействия «начальной» и «идеальной» (т.е. конечной) форм речи, ведь речь ребенка развивается не в монологе, а в диалоге, т.е. во взаимодействии с речью взрослых; в-четвертых, развитие значения слов есть определяющий момент на каждой данной ступени психологического развития ребенка (это и есть реальное развитие осмысленности, т. е. разумности и свободы).

Таким образом, для более полного и правильного уяснения процесса развития речи необходимо дальнейшее теоретическое и экспериментальное исследование, направленное на вопрос о том, что движет развитием значений, т. е. на вопрос с том, что открывается за общением, по каким законам осуществляется переход от одного уровня развития значений к другому, высшему уровню.

Рассматривая речь с ее семантической стороны, мы прежде всего открываем в слове специфический признак всякого истинного, т. е. человеческого, слова — его отнесенность к некоторой действительности (предметную отнесенность слова); но слово не только относится к предмету, означая предмет, оно обобщает его, т. е. оно всегда является носителем некоторого обобщения; обобщение, лежащее за словом, и составляет в своей психологической характеристике то, что мы называем значением слова.

Равным образом и процесс развития речи не есть прямой количественный процесс, выражающийся лишь в увеличении словаря ребенка и ассоциативных связей слова и сопровождающийся постепенной утратой речью своего внешнего двигательного компонента, как это представлено в известной схеме Д. Уотсона (громкая речь — шепот — беззвучная речь), но это есть сложный процесс качественных изменений, который охватывает все перечисленные нами функции, стороны и связи слова. Главное содержание процесса развития речи и составляет развитие ее семантической стороны, связанное с развитием мышления и сознания ребенка в целом. В процессе психологического развития ребенка меняется значение слова, т. е. то обобщение, носителем которого оно является. Это не значит, что меняется и предметная отнесенность слова; слово — «рычаг» в речи ребенка и в речи взрослого может быть одинаково отнесено к данной конкретной вещи, но в то время как в сознании ребенка это слово выступает как носитель первичного обобщения ряда конкретных предметов, например в значении рукоятки машины, длинной палки и т. п., для сознания взрослого человека слово «рычаг» значит любое физическое тело, имеющее одну точку опоры и две точки приложения сил. Таким образом, то, что называется конкретностью детского мышления, полностью раскрывает себя в своеобразии строения значения детского слова, кристаллизующего в себе обобщающую деятельность ребенка.

За развитием значений лежит реальное развитие мышления, ибо вместе с процессом развития значений изменяется и форма отношения слова к конкретной действительности. Это нетрудно показать на уже приведенном нами примере: в то время как обобщение, лежащее за словом ребенка, связано с соответствующей ему действительностью отношением прямой отнесенности, научное понятие рычага соотносится с конкретным предметом в сложном движении перехода через систему опосредствующих обобщений, т. е. необходимо предполагает наличие развернутого дискурсивного процесса, в котором раскрывается эта иерархическая связь понятий и осуществляется «переливание» понятия в другие понятия.

**2. Язык и дискурсивное мышление**

Благодаря языку человек может проникнуть в глубь вещей, выйти за пределы непосредственного впечатления, организовать свое целенаправленное поведение, вскрыть сложные связи и отношения, недоступные непосредственному восприятию, передать информацию другому человеку, что является мощным стимулом умственного развития путем передачи информации, накопившейся в течение многих поколений.

Однако язык имеет и еще одну очень существенную роль, выходящую за пределы организации восприятия и обеспечения коммуникаций. Наличие языка и его сложных логико-грамматических структур позволяет человеку делать выводы на основе логических рассуждений, не обращаясь каждый раз к своему непосредственному чувственному опыту. Наличие языка позволяет человеку осуществить операцию вывода, не опираясь на непосредственные впечатления и ограничиваясь лишь теми средствами, которыми располагает сам язык. Это свойство языка создает возможность сложнейших форм дискурсивного (индуктивного и дедуктивного) мышления, которые являются основными формами продуктивной интеллектуальной деятельности человека.

Эта особенность решающим образом отличает сознательную деятельность человека от психических процессов животного. Животное может формировать свой опыт лишь на основании непосредственно воспринимаемых впечатлений или, в лучшем случае, на основании наглядной «экстраполяции» тех событий, которые поступают к нему в виде непосредственного впечатления [5].

Известно, что развитие психики в животном мире либо ограничивается передающимися по наследству сложными программами поведения, либо наряду с безусловными связями базируется на условно-рефлекторных связях, начиная от самых элементарных и кончая самыми сложными формами, которые и приводят к возможности экстраполяции непосредственных впечатлений.

Совершенно иные возможности открываются у человека благодаря языку. Владея речью, человек оказывается в состоянии делать выводы не только из непосредственных впечатлений, но и из общечеловеческого опыта поколений. Именно возможностью делать логические выводы, не обращаясь каждый раз к данным непосредственного, чувственного опыта, характеризуется продуктивное мышление человека, возникающее благодаря языку.

Средства языка направлены на то, чтобы обеспечить человеку возможность не только называть и обобщать предметы, не только формулировать словосочетания, но и обеспечивать новый, отсутствующий у животного процесс продуктивного логического вывода, который протекает на вербально-логическом уровне и позволяет человеку выводить следствия, не обращаясь непосредственно к внешним впечатлениям.

Сложившийся в течение многих тысяч лет общественной истории аппарат логического сочетания нескольких высказываний образует основную систему средств, лежащих в основе логического мышления человека. Моделью логического мышления, осуществляющегося с помощью речи, может являться силлогизм.

Логическое мышление человека обладает многообразными кодами или логическими матрицами, являющимися аппаратами для логического вывода и позволяющими получить новые знания не эмпирическим, а рациональным путем. Оно дает возможность вывести необходимые системы следствий как из отдельных наблюдений, которые с помощью языка включаются в соответствующую систему обобщений, так и из общих положений, которые формулируют общечеловеческий опыт в системе языка.

**3. Межличностная коммуникация** **как составляющая часть структуры общения**

Анализ межличностной коммуникации – это анализ того, как с помощью каких средств происходит перемещение представлений, идей, знаний, настроений, т.е. субъективного опыта, от одного субъекта к другому.

Важнейшая характеристика коммуникативной стороны общения – это ее знаковый и интерпретативный характер. Информация всегда облекается в форму каких-либо знаков, иначе она не может быть представлена для человека.

Речь - это использование языка в коммуникативных целях, поскольку человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо.

Структура речевой коммуникации предполагает как наличие элементов прохождения информации по коммуникативной цепи (отправитель → кодирование сообщения → движение по каналам → расшифровка (декодирование → получатель), так и психологических (намерение, замысел, цель, понимание сообщения) и социально-ролевых (статусные, ситуативные роли участников общения, используемые ими стилевые приемы) характеристик.

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают некоторые особенности использования языка в речи. В их числе – денотация, коннотация, полисемия, синонимия, статичность высказывания, смешение наблюдения и оценки.

В социально-ориентированном общении социальные роли говорящих и слушающих выступают в качестве важнейшего фактора речевого поведения. Но не только ролевая ситуация задает характер речевого поведения ее участников. А и выбранные языковые средства, в частности – социально-символические средства демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся (форма обращения, имитация произношения, стиль речевого поведения) [7].

Невербальная коммуникация – это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, закодированных и передаваемых через выразительные движения тела, звуковое оформление речи, определенным образом организованную микросреду, окружающую человека, использование материальных предметов, имеющих символическое значение. От вербальных сообщений невербальные отличает большая многозначность, ситуативность, синтетичность, спонтанность.

Интерпретация невербального поведения – творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, т.е. коммуникативной компетентности с учетом множества специфических факторов.

Способность слышать создает возможность обратной связи в межличностном общении. Благодаря обратной связи (оценочной и без оценочной) мы можем поддерживать или корректировать впечатления других о нас и наших установках.

Выделяют нерефлексивный, рефлексивный (активный) и эмпатический стили слушания, в основе которых лежит использование определенных речевых приемов. Эффективное применение различных стилей слушания способствует сохранению и развитию межличностного общения.

**4. Восприятие и понимание в структуре** **межличностного общения**

Социальная перцепция – процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого. Включает: – познание себя в процессе общения (через рефлексию), – познание и понимание людьми друг друга (через идентификацию, эмпатию, аттракцию), – прогнозирование поведения партнера по общению (через каузальную аттрибуцию).

Воспринятые элементы физического облика, внешности или экспрессии выступают многозначными сигналами, поясняющими, кто этот человек по национальности, возрасту, опыту, что он чувствует в данный момент, как настроен, каков уровень его культуры и эстетических вкусов, уверен ли он в себе, общителен ли и т.д. Образ – представление о другом человеке – формирует определенную установку по отношению к данному человеку, определяет эмоциональное и познавательное отношение к нему, направляет поступки, т.е. выступает регулятором поведения по взаимодействии с этим человеком.

Формирование образа и его структура зависит и от особенностей воспринимаемого, и от ситуации, от уровня развития человека, опыта взаимодействия с людьми, возраста и пола, наблюдательности, начитанности и др. факторов. В особенности: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к наблюдателю.

Первое впечатление не лишено ошибок, и наиболее типичные из них: «эффект ореола»; проецирование, эффект снисходительности, эффект стереотипизации. Один из способов усвоения и переработки информации – сличение вновь поступившей информации с социальными эталонами и стереотипами, которые вырабатываются обществом, являясь честью культуры, усваиваются человеком с детства. Процесс образования стереотипов неизбежен и направляется различными видами искусства, литературой, группой, в которой находится человек и чье влияние испытывает.

Рациональное понимание – это накопление, систематизация вербализированных знаний о других людях и оперирование ими с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке по его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам. Главная задача – понимание мотивов, позволяющее оценивать поступки людей и прогнозировать их поведение.

Путь логического, рационального познания может быть представлен как интерпретация, выступающая в форме суждения, рассуждения, диалога, наррации; состоящая из логического, языкового, практического компонентов; реализующаяся через механизмы узнавания, вспоминания, уподобления, постановки гипотез, объединения и объяснения, интуиции, рефлексии, эмпатии.

Каузальная атрибуция является одним из способов интерпретации и заключается в приписывании причин поведения других людей. Может быть личностной, обстоятельной, стимульной.

Национальный стереотип – инструмент политики; упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный и чрезвычайно устойчивый образ какой-либо этнической группы или общности, легко переносимый на всех представителей этой группы. Причины их возникновения – общая тенденция к упрощению, игнорированию индивидуальных различий.

Наряду с социальными стереотипами служат частично неосознаваемым фундаментом сохранения социальной и психологической дистанции между людьми. Сокращая путь анализа, раздумья, оценивания, они нередко вносят искажения в процесс взаимопонимания между людьми, способствуя возникновению предрассудков – необоснованных негативных представлений о других людях, не меняющихся даже при наличии убедительных свидетельств того, что данные суждения несправедливы, ошибочны. Предрассудки – это экономичный способ мышления; их «запускает» тревожность, угроза чувству безопасности.

**5. Уровни общения и его особенности в различных условиях**

Люди, как правило, входят в состав разных социальных групп. Человек одновременно может заниматься определенной работой, состоять членом спортивного клуба, выполнять общественные функции, участвовать в политической жизни и еще выполнять при этом обязанности матери или отца семейства. В каждой из групп, куда входит человек, он занимает определенное социальное положение, соответствующее той роли, которой, по расчетам других членов группы, он будет придерживаться и которая позволяет им ожидать от него определенного поведения. Такие ожидания будут различны в зависимости от того, идет ли речь о враче, студенте, футболисте, руководителя предприятия или правительственном чиновнике.

В свое время видный советский психолог Б.Г. Ананьев, одним из первых указавший на многоуровневую, иерархическую, многомерную организацию общения, различал макро-, мезо- и микроуровни общения: общество, в котором общающиеся люди живут, различные типы коллективов, членами которых они выступают, ближайшее окружение, с которым они чаще всего вступают в контакт, а также формирующиеся и реализующиеся в общении индивидуальные характеристики взаимодействующих людей как субъектов этой деятельности. [5]

Микроуровень состоит из самых мелких элементов межличностного общения. Макроуровень включает такие крупные структуры, как управление и торговля. При любых социальных условиях люди взаимодействуют на всех уровнях.

Обычно рассматривают две формы межличностного общения: монологическая, когда только одному из партнеров отводится роль активного участника, а другому — пассивного исполнителя, и — диалоговая, выражающаяся в сотрудничестве участников. Слов, обозначающих процесс общения двух людей, не так уж много — беседа, разговор, диадическое общение (общение двоих). Людей, принимающих участие в этом процессе, называют собеседниками, говорящим и слушающим или же партнерами по общению. Трудно представить большее многообразие жизненных ситуаций, чем то, которое складывается, когда двое людей вступают в контакт друг с другом. Это и разговор начальника с подчиненным, и встреча врача с пациентом, и беседа ученика с учителем, и т.д. Каждая из них характеризуется своими особыми проявлениями. Для разговора начальника с подчиненным обычно соблюдение достаточно большой пространственной дистанции (не менее 1,5 м) и избегание долгих прямых взглядов.

Совсем по-другому складывается общение влюбленных. Увеличение пространственной дистанции между ними говорит о том, что они в ссоре, чаще всего они стремятся прикоснуться друг к другу. Данные психологических экспериментов свидетельствуют, что никто так долго, как влюбленные, не смотрит в глаза друг другу. Их взгляды служат подтверждением взаимной любви, стремлением к близости.

Эти параметры (пространственная близость и направленность взгляда) далеко не исчерпывают специфику подобных ситуаций. К ним добавляются множество других: интонации и пазы в речи, наиболее часто употребляемые слова и т.д.

В наиболее общем виде средства общения разделяются на две большие группы — вербальные и невербальные. В первую группу попадает все, что связано с речью, то есть как и что люди говорят друг другу. Во вторую группу войдут мимика и жесты, позы, взгляды, организация пространства общения и т.д.

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы — настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удается ли им успешно общаться с окружающими людьми — друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения — умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все — глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату. Но на процесс беседы оказывает влияние и множество других «невербальных мелочей», таких, как время и место, где она происходит, ее длительность и т.д.

В социальной психологии существует множество типологий общения, использующих самые разные основания, — длительность, позиции участников, особенности их взаимодействия и т.д. Оптимальным будет выделение наиболее часто встречающихся обыденных ситуаций: деловое общение, воспитательное воздействие, диагностическую беседу и интимно-личностное общение.

Деловое общение — это ситуация, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности. Чаще всего подобное взаимодействие возникает между людьми, не состоящими друг с другом в близких межличностных отношениях (между коллегами, двумя коммерсантами, начальником и подчиненным и т.д.), и статус каждого из партнеров по отношению к другому четко определен. В таких ситуациях важен предмет или повод, приведший к общению, без которого деловая беседа состояться не может.

Воспитательное общение — это ситуации, в которых один из участников целенаправленно воздействует на другого, достаточно четко представлять себе желаемый результат, то есть зная, в чем он хочет убедить собеседника, чему он хочет его научить и т.д. Такие беседы возможны, когда обучающий обладает ситуационно или постоянно авторитетом и знаниями.

Диагностическое общение, цель которого — сформировать определенное представление о собеседнике или получить у него какую-либо информацию (таково общение врача с пациентом и т.п.). Партнеры находятся в различных позициях: один спрашивает, другой — отвечает. Чтобы получить полноценный ответ, спрашивающий должен правильно задавать вопросы, учитывая собственный статус и статус отвечающего, его готовность давать ответы и т.д.

Интимно-личностное общение во многом уникально и специфично. Оно возможно только когда партнеры внутри возникшей ситуации чувствуют себя на равных, одинаково заинтересованы в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта. Чаще всего такое общение возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

Общение играет важнейшую роль в жизни человека. Диадическое общение характеризуется рядом весьма специфических особенностей. Прежде всего для него характерно такое взаимодействие собеседников, когда каждый из них находится в поле зрения другого и любая реакция — поза, взгляд, жест могут быть легко замечены и учтены собеседником. Это имеет свои позитивные и негативные стороны. С одной стороны, пристальное наблюдение за партнером дает богатую информацию о нем, использование которой может способствовать более легкому и быстрому установлению взаимопонимания. Но с другой стороны, при таком тесном контакте себя можно ненароком выдать, проявить какое-то чувство или отношение, которое в действительности хотелось бы скрыть, и это может послужить причиной напряженности общения. [1]

В ситуации групповой дискуссии и в публичном выступлении успешность взаимодействия не столь значительно зависит от того, насколько обе стороны готовы и настроены на взаимодействие друг с другом, как в случае двух людей. В большой аудитории всегда есть вероятность, что какая-то группа людей будет готова выслушать не очень интересную или уде знакомую информацию, когда же перед тобой только один человек, приходится как можно точнее учитывать его взгляды и вкусы, иначе общение может не получиться. Именно поэтому в ситуациях диадического общения особенно важны проявления взаимного интереса, дружелюбия и доверия. Специфика диадического общения определяется формальными ролями, в которых находятся собеседники.

**Литература**

1. Алешина Ю.Б., Петровская Л.А. Что такое межличностное общение? //Хрестоматия по социальной психологии. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
2. Андреева Г.М. Предмет социальной психологии и ее место в системе научного знания //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Гримак Л.П. Общение с собой - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1991.
4. Колшанский Г.В. Контекстная семантика. – М.,1980.
5. Леонтьев А.А. Язык. Речь. Речевая деятельность.– М.: Педагогика, 1969.
6. Пиз А. Общие понятия о языке жестов //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
7. Робер М., Тильман Ф. Общие сведения о коммуникации //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
8. Смелзер Н. Социология - М.: Феникс, 1994.