

ФИЛОЛОГИЯ

Научная статья

УДК 808.5

DOI 10.37724/a5397-0680-5570-q

Проектирование образа адресата сообщения как обязательное условие проактивной коммуникации

Алина Викторовна Трегубчак

Рязанское гвардейское высшее воздушно-десантное командное училище

им. В.Ф. Маргелова,

г. Рязань, Российская Федерация, astour@mail.ru

Аннотация. Статья посвящена изучению процесса проактивной коммуникации. В ней рассматриваются составляющие коммуникативной ситуации, а также подробно анализируется одно из условий организации осознанной целенаправленной коммуникации – учет субъектности адресата сообщения при организации диалогического взаимодействия между коммуникантами.

В статье приводятся данные, полученные в рамках мастер-класса с участниками образовательного стартапа «Точка роста-2023».

Целью статьи является рассмотрение вопроса о средствах формирования у обучающихся вуза умений и навыков проактивной коммуникации.

Ключевые слова: проактивность, коммуникация, проактивная коммуникация, общение, коммуникативная ситуация, русский язык и культура речи, диалогическое общение.

Для цитирования: Трегубчак А.В. Проектирование образа адресата сообщения как обязательное условие проактивной коммуникации. 2022. №1(6). С. 9-16. DOI 10.37724/a5397-0680-5570-q Доступно по ссылке: <https://filolog-rgu.ru/wp-content/uploads/st02-2023.pdf>

Original article

УДК 808.5

DOI 10.37724/a5397-0680-5570-q

Designing the image of the message recipient as a prerequisite for proactive communication

A.V. Tregubchak

Ryazan Guards Higher Airborne Command School named after V.F. Margelov,

Ryazan, Russian Federation, astour@mail.ru

Abstract. The article is devoted to the study of the process of proactive communication. It examines the components of a communicative situation and analyzes in detail one of the conditions for organizing conscious purposeful communication – taking into account the personal characteristics of the addressee of the message when organizing dialogic interaction between communicants.

The article presents the data obtained as part of a master class with participants of the educational startup "Point of Growth-2023".

The purpose of the article is to consider the need for the formation of proactive communication skills among university students.

Key words: proactivity, communication, proactive communication, communicative situation, Russian language and speech culture, dialogical communication.

Введение. Коммуникация является частью повседневной деятельности людей. Но, несмотря на кажущуюся простоту и привычность, понятие коммуникации уже долгое время является предметом пристального изучения ученых, представляющих различные науки (лингвистику, философию, психологию, биологию, физику, электронику).

Коммуникация (от лат. *communicatio* – сообщение, передача) – это вид взаимодействия, в которое люди вступают ежедневно. Большая Российская энциклопедия определяет коммуникацию как «обмен информацией с помощью специализированных сигналов-посредников. В человеческом обществе коммуникация – общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами, поступками» [1]. Она обеспечивает включенность людей в общественные и межличностные отношения, позволяет организовать совместную деятельность, реализовать потребности в признании, безопасности, причастности к группе.

Лингвистические исследования процесса коммуникации велись на протяжении всего XX века и прошли через изучение информационной составляющей коммуникации, «психологизацию» коммуникации, придя в настоящий момент к комплексному подходу, трактующему коммуникацию как социальный процесс, имеющий трансактный характер. Например, профессор О.И. Матяш считает, что «коммуникация – не просто процесс обмена информацией, это процесс создания некой общности, в котором мы осмысливаем информацию и соотносим наши смыслы со смыслами наших коммуникативных партнеров, создавая таким образом определенную степень взаимопонимания» [3].

Коммуникация – это субъект-субъектный процесс, «посредством которого некоторая идея передается от источника к получателю с целью изменить поведение этого получателя» [4, с. 15].

Коммуникация может возникать между людьми спонтанно и непреднамеренно, а может быть организована осознанно и целенаправленно, в таком случае мы можем говорить о проактивной коммуникации.

Проактивная коммуникация – это сознательно организованный процесс коммуникации, направленный на реализацию целей коммуникантов и поддержание их продуктивных контактов. Проактивная коммуникация способствует познанию, усвоению новых знаний о мире, других людях и самом себе. Она всегда эффективна, то есть позволяет достигнуть желаемого результата с минимальными затратами, наименьшими нежелательными последствиями.

Цель настоящей статьи заключается в описании одной из особенностей проактивной коммуникации – необходимости учета субъектности адресата общения при организации диалогического взаимодействия.

Основные результаты. В основе современной теории коммуникации лежат работы Р.О. Якобсона, который ввел понятие коммуникативной ситуации и выделил ее основные элементы: адресант (отправитель), адресат (получатель), сообщение, контекст, код, контакт [6].

Если рассматривать коммуникацию как процесс передачи информации от отправителя к получателю с целью изменить его знания, установки или явное поведение, то для организации эффективного взаимодействия отправителю необходимо как можно точнее представлять особенности получателя, чтобы выбрать наиболее адекватные средства воздействия на него.

Целью и результатом коммуникации является сообщение, которое создается отправителем для передачи получателю. В случае диалога каждый из его участников создает и передает собственные сообщения. Каждое сообщение несет на себе отпечаток личности своего создателя, в более или менее явной форме проявляет его личностные черты, интересы, ценности, отношение к жизни, к себе и собеседнику.

Например, читая письменный текст на русском языке, написанный от первого лица, мы можем определить половую принадлежность его автора по использованию форм прошедшего времени глагола, его возраст, опираясь на лексику сообщения, уровень общей культуры по наличию ошибок. Примеры, которые он будет приводить, дадут понимание о круге его интересов, а реакции и оценки – о ценностных ориентирах отправителя. Слушая человека, даже просто пересказывающего чужой текст, мы также можем сделать ряд выводов о нем (возраст, пол, состояние здоровья).

Кроме того, человек в процессе общения многое сам рассказывает о себе, например, о своих потребностях и желаниях: «Хорошо, что есть человек, с которым я могу обсудить литературу», «Тема инвестиций для вас близка? А мне вы можете дать совет?»

Отношение говорящего к слушающему можно понять, ориентируясь на используемые им обращения, факт ориентации лексического наполнения и содержания речи на уровень языковой подготовки слушающего и степень его образованности, а также по тону его речи, используемым невербальным сигналам (жестам, мимике, расположению в пространстве).

Американский психолог П. Вацлавик описал аксиомы коммуникации, понимание которых определяет ее эффективность, а также позволяет предупредить возникновение коммуникативных проблем. Первая из этих аксиом утвер-

ждает невозможность отсутствия коммуникации [2, с. 56]. Любое взаимодействие людей, утверждает он, способно передавать информацию. Если даже человек молчит, за него говорят его одежда, вещи, интерьер его кабинета. Значок на лацкане, фотография или безделушка на столе, дипломы на стене – все это говорит о своем хозяине и может помочь построить с ним эффективную коммуникацию.

При этом любое сообщение отражает также и особенности получателя. Говорящий выбирает язык, лексико-грамматическое оформление высказывания, которые будут понятны его собеседнику, подбирает примеры, аргументы, которые могут на него подействовать.

В сообщении отражается предполагаемый возрастной, культурный, образовательный уровень получателя, его национальная и религиозная принадлежность, уровень владения языком. То есть, создавая свое сообщение, отправитель как бы проектирует его получателя. Это происходит потому, что получатель реагирует на сообщение в зависимости от своих особенностей и предпочтений. Желая быть услышанным и понятым, мы вынуждены ориентироваться на адресата нашей речи.

Но часто можно наблюдать ситуацию, в которой при внешней видимости диалога коммуниканты последовательно обмениваются монологическими высказываниями, никак не учитывающими особенности и интересы собеседника. Их сообщения представляют собой «аутичную речь», по сути обращенную к самим себе, поэтому такое взаимодействие не может стать эффективным, так как «для проведения эффективной коммуникации в ходе целенаправленной деятельности необходимы определенные навыки общения и коммуникации» [5, с. 263].

К сожалению, формирование подобных навыков не предусмотрено ни школьным курсом русского языка, ни вузовской дисциплиной «Русский язык и культура речи», в то время как их развитие существенным образом может повысить эффективность коммуникации, а также предотвратить многие проблемы в межличностном и профессиональном общении обучающихся.

В процессе проведения мастер-класса с участниками образовательного стартапа «Точка роста-2023» был организован следующий эксперимент. Обучающимся, присутствовавшим на занятии (юноши и девушки 18–25 лет, 80 человек), было предложено попросить у лектора телефон, чтобы совершить звонок. При первой попытке были получены следующие ответы:

- Разрешите мне, пожалуйста, позвонить.
- Мне нужно позвонить домой, можно воспользоваться Вашим телефоном?
- Дайте мне, пожалуйста, позвонить, я Вам заплачу.
- Я заблудилась, проводите меня домой или разрешите позвонить.
- Вы можете мне дать телефон, мне очень нужно?

Эти и подобные формулировки совершенно не учитывали субъектность человека, к которому обучающиеся обращались с просьбой. Они предполагали,

что незнакомый человек заранее готов удовлетворить их потребность, просто потому, что его попросили об этом.

Некоторые участники предложили более эффективные варианты:

– У Вас тяжелая сумка, разрешите, я помогу Вам ее донести? А Вы не можете мне помочь? Мне очень нужно позвонить (говорящий вступает во взаимодействие со слушающим, предлагая некий обмен услугами).

– Моя мама волнуется, а мой телефон сел, Вы не разрешите мне позвонить? (говорящий описывает сложившуюся ситуацию, пытается воздействовать на эмоции слушающего).

Соотношение эффективных и неэффективных ответов в первой попытке отражено на рисунке 1.

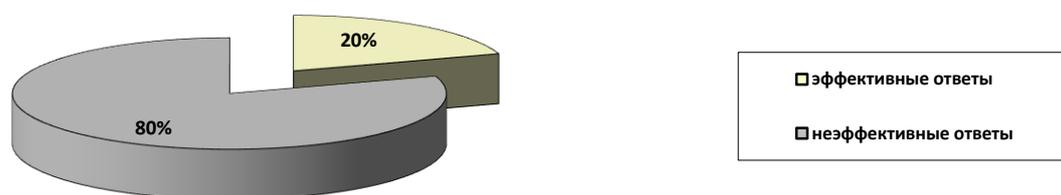


Рисунок 1 – Первая попытка

После обсуждения полученных ответов с участниками мастер-класса им были предложены следующие правила построения эффективного взаимодействия:

- проектирование образа собеседника с опорой на его визуально воспринимаемые особенности (пол, возраст, социальная роль),
- учет личностных особенностей собеседника, проявляющихся в его внешнем виде, речи, поведении (его потребностей, интересов, ценностей),
- необходимость установления контакта и взаимопонимания с собеседником при помощи выбора формы приветствия, обращения,
- предложение собеседнику взаимовыгодных условий взаимодействия,
- внимание к конкретному собеседнику, отсутствие при контакте стереотипов и проекций.

Также участникам был показан слайд, отражающий интересы и ценности лектора. На слайде был изображен ребенок в спортивной форме, курсанты, собака, благодарность за волонтерскую деятельность, фотографии с публичных

мероприятий. Было предложено повторить попытку и попросить телефон заново. В результате второй попытки были получены следующие ответы:

- Моя собака в больнице, разрешите позвонить, узнать, как прошла операция?
- Мой младший брат долго не идет из школы, можно позвонить ему с Вашего телефона?
- Мой брат на сборах, мы должны были сейчас созвониться с ним.
- Друг уходит завтра в армию, разрешите позвонить, узнать, как я могу проводить его.
- Я видел Вас на волонтерском форуме. Помните, я еще задавал Вам вопрос? Вы тогда очень помогли мне. Можно попросить Вас помочь мне сейчас?

Соотношение эффективных и неэффективных ответов при второй попытке отражено на рисунке 2.

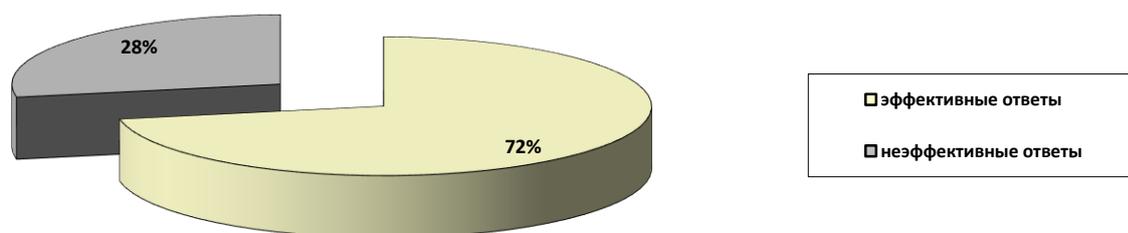


Рисунок 2 – Вторая попытка

Количество эффективных ответов на предложенное задание выросло более чем на 50 % после того, как обучающиеся получили и уяснили необходимую теоретическую информацию, касающуюся правил организации эффективного взаимодействия, научились анализировать особенности собеседника и проектировать образ адресата своей речи, подбирать речевые средства, адекватные полученному образу.

Соотношение ответов первой и второй попытки отображено на рисунке 3.

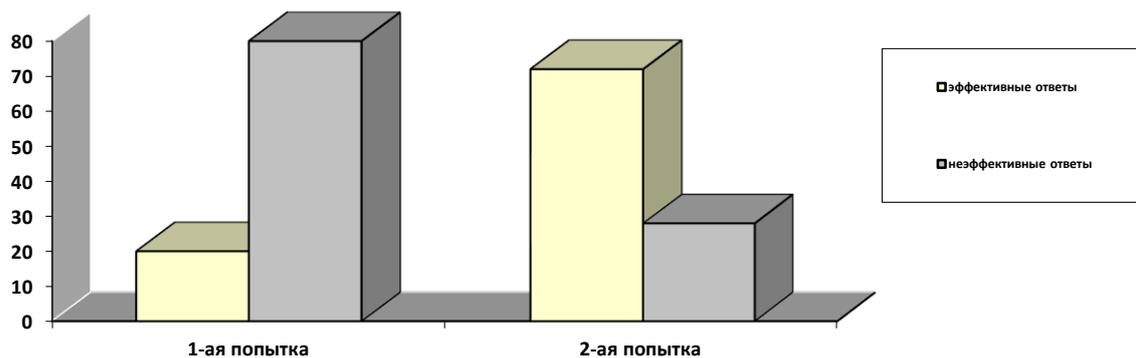


Рисунок 3 – Соотношение ответов двух попыток

Основываясь на результатах эксперимента, можно сделать вывод, что сформированные навыки проактивной коммуникации существенно облегчают общение, делая его эффективным и результативным.

Заключение. Проектирование образа адресата речи – один из приемов организации эффективного взаимодействия. Педагогу необходимо самому владеть принципами и приемами проактивной коммуникации и знакомить с ними обучающихся, чтобы обеспечить их личностный рост и профессиональное становление.

Список источников

1. Большая Российская энциклопедия – электронная версия / под ред. С.Л. Кравец [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://old.bigenc.ru/psychology/text/2085652> (дата обращения: 16.01.20232).
2. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Д. Бивин, Д. Джексон. – СПб: «Речь», 2000. 298 с.
3. Матьяш О.И. Что такое коммуникация и нужно ли нам коммуникативное образование / О.И. Матьяш // Сибирь. Философия. Образование. Альманах. Вып.6. – 2002. С. 37–47. http://www.russcomm.ru/rca_biblio/m/matyash01.shtml.
4. Роджерс Э. Коммуникации в организациях / Э. Роджерс, Р.А. Агарвала-Роджерс – М.: Экономика, 1980. 176 с.
5. Якупов П.В. Коммуникация: определение понятия, виды коммуникации и ее барьеры / П.В. Якупов. // Вестник университета. 2016. № 10. С. 261–266.
6. Якобсон Р. Лингвистика и поэтика // Структурализм: «за» и «против». – М., 1975. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://philologos.narod.ru/classics/jakobson-lp.htm> (дата обращения: 16.01.20232).

References

1. Bol'shaya Rossiiskaya ehntsiklopediya – ehlektronnaya versiya [Ehlektronnyi resurs] / pod red. S.L. Kravets. – Rezhim dostupa: <https://old.bigenc.ru/psychology/text/2085652>. (In Russ.)
2. Vatslavik P. Psikhologiya mezhlichnostnykh kommunikatsii / P. Vatslavik, D. Bivin, D. Dzhekson. – SPb: «Rech'», 2000. – 298 s. (In Russ.)

3. Mat'yash O. I. Chto takoe kommunikatsiya i nuzhno li nam kommunikativnoe obrazovanie / O.I. Mat'yash // Sibir'. Filosofiya. Obrazovanie. Al'manakh. Vyp.6. - 2002. - S. 37-47. http://www.russcomm.ru/rca_biblio/m/matyash01.shtml. (In Russ.)

4. Rodzhers E. Kommunikatsii v organizatsiyakh / E. Rodzhers, R.A. Agarvala-Rodzhers – M.: Ehkonomika, 1980. (In Russ.)

5. Yakupov P.V. Kommunikatsiya: opredelenie ponyatiya, vidy kommunikatsii i ee bar'ery / P.V. Yakupov. // Vestnik universiteta, 2016. – № 10. – S. 261–266. (In Russ.)

6. Yakobson R. Lingvistika i poetika [Ehlektronnyi resurs] / R. Yakobson. // Strukturalizm: «zA» i «protiV». – M., 1975. – Rezhim dostupa: <http://philologos.narod.ru/classics/jakobson-lp.htm>. (In Russ.)

Информация об авторе

Трегубчак Алина Викторовна, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка Рязанского гвардейского высшего воздушно-десантного командного училища им. генерала армии В.Ф. Маргелова
e-mail: astour@mail.ru

Information about the author

Tregubchak Alina Viktorovna, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor of the Russian Language Department of the Ryazan Guards Higher Airborne Command School named after Army General V.F. Margelov
email: astour@mail.ru

Дата поступления статьи: 25.01.2023