

УМОВИ УСПІШНОГО ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

У статті розглядається проблема успішного спілкування, особлива увага приділяється виокремленню чинників, що сприяють ефективності процесу вербальної взаємодії мовців.

Ключові слова: спілкування, успішність комунікативного процесу, комуніканти, чинники успішності комунікації.

Юлия Еловская. УСЛОВИЯ УСПЕШНОГО ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

В статье рассматривается проблема успешного общения, выделяются условия и факторы, обеспечивающие успешность коммуникативного процесса.

Ключевые слова: общение, успешность коммуникативного процесса, коммуникант, условия успешного коммуникативного процесса.

Yulia Yelovska. SUCCESSFUL COMMUNICATION CONDITIONS

This article investigates the problem of successful communication. The main conditions to achieve success in verbal interaction have been distinguished.

Keywords: communication, successful communicative process, speaker, conditions of successful communication

Сучасні напрями лінгвістичних досліджень спрямовують свої розвідки в бік вивчення мови як засобу, який використовує людина в процесі своєї взаємодії з іншими. Залучення людського чинника в лінгвістику, за О. А. Семенюком, зосереджує увагу лінгвістів на вивченні комунікативної діяльності людини. Адже ще В. фон Гумбольдт зазначав, що під мовою слід розуміти не хаос слів і правил, а всю сукупність актів мовленнєвої діяльності [2, с. 70].

Услід за Т. О. Чеботниковою зазначимо, що мовленнєва діяльність – це своєрідна специфічна форма людської діяльності, яка являє собою процес активного, цілепрямованого, опосередкованого мовою й зумовленого мовленнєвою ситуацією продукування, передачі й прийому інформативного повідомлення у взаємодії людей між собою [11, с. 75]. Мовленнєва діяльність реалізується безпосередньо в процесі спілкування. Дослідженню спілкування, виокремленню його структурних компонентів, вивченню екстралінгвальних аспектів комунікативного процесу присвячені розвідки вітчизняних і зарубіжних науковців, зокрема Ф. С. Бацевича, О. А. Семенюка, І. Р. Корольова, Л. М. Пелепейченко, В. В. Красних, Н. І. Формановської, Д. Хаймса, Ч. Гудвіна та ін.

На сучасному етапі розвитку лінгвістичної науки немає однозначного розуміння терміну «спілкування», що пов'язано з поліаспектною природою цього процесу. Найбільш комплексним і компромісним вважаємо визначення українського професора Ф. С. Бацевича, який тлумачить спілкування як сукупність зв'язків і взаємодій окремих особистостей, класів, груп, суспільств, у яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміньми, навичками та результатами діяльності [1, с. 32–33].

Актуальною на сьогодні є проблема виявлення умов, які впливають на процес спілкування, сприяють його успішному протіканню й результативній взаємодії мовців. Це й становить мету запропонованої розвідки. Завдання статті вбачаємо у структуруванні чинників, за яких відбувається успішне й результативне спілкування.

Процес спілкування, на думку багатьох науковців, являє собою складний багатокомпонентний процес. Дискусійним залишається питання щодо визначення його складових. Український мовознавець О. А. Семенюк серед складників комунікативного процесу виділяє комунікантів, вербальний контакт, мовний код, комунікативні стратегії і тактики, а

також позамовні коди [9, с. 15]. За Ф. С. Бацевичем, спілкування – це сукупність комунікативних актів, неодмінними компонентами яких виступають ситуація і дискурс, що включають пресупозицію, конситуацію, мовлення і контекст [1, с. 109].

Погодимося з Н. В. Забродською, яка вважає, що саме наявність усіх компонентів комунікативного акту є запорукою його успішності, й виділяє такі елементи: адресат й адресант, висловлювання, тема, інтенція, мета й обставини спілкування [5, с. 32–33]. Вважаємо, що за відсутності будь-якого з цих значущих компонентів комунікативний акт не може відбутися як такий, відповідно, немає сенсу говорити про його успішність чи неуспішність.

Успішність процесу спілкування в розумінні досягнення позитивного взаємовпливу мовців у процесі їхньої спільної мовленнєвої діяльності передбачає, на нашу думку, також урахування прагматичних аспектів спілкування, які, за Ф. С. Бацевичем, пов'язані з адресатом, адресантом і ситуацією спілкування. Адже на перебіг процесу спілкування мовців, як зазначає учений, впливають особистісні характеристики, соціально-культурний статус, взаємовідносини між комунікантами, психо-фізіологічні дані учасників спілкування, зовнішні умови місця й часу розмови тощо. Тієї ж думки дотримується й Н. Б. Забродська.

Л. М. Пелепейченко і В. В. Місеньова вбачають успішність процесу спілкування в досягненні комунікантами своєї мети зі збереженням комунікативної рівноваги в процесі їхньої взаємодії. Комунікативну рівновагу вони розуміють як стан психологічного комфорту всіх учасників спілкування протягом мовленнєвої взаємодії і після її закінчення. Зазначимо, що чинники, визначені Л. М. Пелепейченко і В. В. Місеньовою, пов'язані з особами адресанта й адресата. Серед факторів, які впливають на процес спілкування, науковці виділяють когнітивні (інформативність, логічність, організація інформації, точність, повнота висвітлення), психологічні (адекватність ситуації, урахування умов дискурсу, відповідність етичним нормам), мовні (техніка мовлення, грамотність, стилістична правильність, відповідність нормам мовного етикету) [7, с. 114].

Російська дослідниця В. В. Красних вважає, що успішність комунікації мовців залежить від ступеня її адекватності. Адекватну комунікацію учена пояснює як таку, що сприяє досягненню повного порозуміння між комунікантами. Головною умовою цієї адекватності (не єдиною, але найважливішою) виступає загальний фонд знань учасників спілкування, який науковець називає пресупозицією. Професор В. В. Красних стверджує, що мовці повинні мати спільні знання про мову, яку вони використовують у спілкуванні, а також спільні знання про світ у формі образів у свідомості. Крім цього, їм потрібна спільність знакових засобів і певна спільність соціального досвіду [6, с. 169–172].

Російська дослідниця О. В. Пугачева успішність спілкування пов'язує з особистісною взаємодією мовців. Учена зосереджує увагу на особистісних характеристиках комунікантів, які стають вирішальними у визначенні результативності процесу спілкування. Серед них дослідниця виділяє національну приналежність і соціальний статус комунікантів, їхню комунікативну зацікавленість, уміння слухача проникнути в комунікативний задум і зовнішні умови як головні чинники, врахування яких забезпечує успішність комунікативного акту [8, с. 94–96].

Отже, можемо припустити, що складові процесу спілкування, а саме особистості комунікантів та прагматичні аспекти, які пов'язані з ними, мають значний вплив на його успішність. Проте зазначимо, що спілкування, як і будь-яка діяльність, чітко підпорядковується певним нормам, стандартам і правилам, які існують в окремій лінгвоспільноті. Більшість учених сходяться на тому, що нормами, які регламентують мовленнєву поведінку комунікантів, виступають мовні норми для конкретної мовної системи, а також принцип кооперації Г. П. Грайса і максими ввічливості Дж. Ліча.

Нагадаємо, що Г. П. Грайс сформулював свій принцип кооперації, зважаючи на спільне виконання комунікантами певної діяльності в процесі спілкування. Кожен із мовців чітко розуміє, що цей процес обумовлений певною метою. Відповідно, кожен із них, виконуючи окремі комунікативні дії, робить такий внесок у побудову дискурсу, якого потребує спільна комунікативна мета.

Принцип кооперації Г. П. Грайса базується на максимах кількості, якості, релевантності й способу вираження (манери спілкування). Так, максима кількості пов'язана з кількісним показником інформації, яку необхідно передати. Обсяг інформації в повідомленні має бути не надто великим, але достатнім для того, чого потребує комунікативна ситуація. максима якості є запорукою істинності інформації, яку передають мовці. Крім цього, інформативне повідомлення повинно бути достатньо обґрунтованим. максима релевантності передбачає відповідність повідомлень тій ситуації спілкування, у якій беруть участь мовці. На відміну від попередніх категорій, максима способу спілкування стосується не того, про що говорять комуніканти, а того, як саме вони говорять. максима способу робить акцент на чіткості, ясності та однозначності в способах вираження думок комунікантів [3, с. 221–223].

Крім принципу кооперації Г. П. Грайса, важливо звернути увагу й на максими ввічливості, запропоновані американським дослідником Дж. Лічем, серед яких виділяють максимум тактовності, максимум великодушності, максимум схвалення, максимум скромності, максимум згоди й максимум симпатії.

Максима тактовності полягає в турботі про інтереси співрозмовника, передбачає обережність у поводженні з комунікативною стратегією адресата й спричиненні йому якомога менше незручностей. максима великодушності вимагає необтяжування комуніканта розмовою, можливості зміщення доміантної ролі співрозмовників, вільного вибору мовцями стратегій і тактик спілкування. максима схвалення ставить за мету зменшення негативних оцінок комунікантів і підвищення позитивної налаштованості мовців. максима скромності зосереджує увагу на тому, що мовцям необхідно відхиляти компліменти на свою адресу, не виявляти себе як хвалькувату людину, але дотримуватися позитивного самоіміджу. максима згоди передбачає ведення компромісної розмови та зменшення протистояння між комунікантами. максима симпатії полягає в доброзичливому ставленні до партнера по комунікативній ситуації та зменшенні агресивної налаштованості співрозмовників [1, 8, 10].

О. В. Пугачова стверджує, що дотримання принципу кооперації Г. П. Грайса та максимум ввічливості Дж. Ліча сприяє успішному протіканню процесу спілкування, але не гарантує його успішного результату. Учена зауважує, що в різних культурах ці максими мають різне значення, отже, те, що вважається ввічливим в одній країні, може бути грубим порушенням прийнятих норм в іншій. Крім цього, вона акцентує увагу на тому, що в живому діалогічному спілкуванні комуніканти не переймаються проблемою дотримання принципів кооперації та максимум ввічливості, які відтак стають абстрактними й недостатніми, але не необхідними умовами успішності. Ф. С. Бацевич і Н. І. Формановська також наголошують на тому, що використання цих максимум має бути розумним і компромісним, а успішність комунікації залежить від дотримання й інших умов.

Н. І. Формановська, на нашу думку, робить доволі вдалу спробу об'єднати чинники, пов'язані з компонентною структурою процесу спілкування, з етикетними нормами і правилами, що функціонують у суспільстві. Учена визначає орієнтацію на співрозмовника, його знання, думки, соціальні й психологічні ролі. Н. І. Формановська вказує на виявлення довіри й уваги до співрозмовника, його авторитету, статусу й комунікативного наміру. Важливим є також урахування резонансу в спілкуванні, дотримання правил увічливості й мовленнєвого етикету, а також оптимального впливу на співрозмовника. Дослідниця акцентує увагу на обґрунтованості мовленнєвої поведінки комунікативною ситуацією та можливості зміни стратегій і тактик протягом спілкування. Важливим для неї видається врахування різних варіантів мовленнєвої поведінки й гнучкості її моделей (зміна стилю, коду, теми, тактик тощо) та володіння варіативністю мовних і мовленнєвих засобів [10, с. 57–58].

За В. Г. Дем'янковим, процес спілкування підпорядкований конвенціям, правилам і стратегіям, які функціонують у суспільстві. Так, російський дослідник зазначає, що конвенції є більш загальними фоновими вимогами до комунікації. У них реалізуються принципи спілкування, важливими серед яких професор вважає принципи виразності, ясності, правдивості й довіри, оптимальності та інші. Конвенції виступають своєрідним підґрунтям для створення правил, які В. Г. Дем'янков визначає як односторонні дії мовців. Учений звертає

увагу на те, що існують правила, які не залежать від конкретної культури (загальні правила ведення розмови, точніше оцінювання доречності й ефективності висловлювання в конкретних умовах інтерпретації) і правила, які пов'язані з умовами конкретної культури. Він також указує на соціолінгвістичні правила і виділяє правила альтернативі, які визначають можливі альтернативні висловлювання в конкретний момент спілкування, правила співпояви, що визначають частотність появи різних елементів у висловлюванні, правила послідовності, які регулюють упорядкованість одиниць дискурсу. Стратегії, на думку В. Г. Дем'янкова, передбачають використання того чи того правила спілкування. Він розмежовує стратегії вербального і паралінгвального спілкування. Дослідник також зазначає, що межі між конвенціями, правилами та стратегіями спілкування не надто жорсткі, оскільки конвенції використовуються у якості змісту правил, а правила втілюються у стратегіях [4, с. 333–336].

Ф. С. Бацевич вважає, що необхідною умовою ефективного спілкування є знання й дотримання комунікативного кодексу, який являє собою систему принципів, правил і конвенцій спілкування, що регулюють мовленнєву поведінку учасників комунікації. Принципи спілкування він тлумачить як найзагальніші вимоги до процесу інтеракції в межах комунікативного акту до всіх учасників спілкування. Правила спілкування – це вимоги, яких має дотримуватися один із учасників спілкування. Конвенції спілкування є сукупністю звичаїв або домовленостей у процесах спілкування, які можуть варіюватися, не впливаючи на стратегії і тактики комунікації. Мовознавець зауважує, що принципи, правила і конвенції спілкування можуть застосовуватися в тому разі, коли комуніканти спираються на критерії комунікативного кодексу. Серед них Ф. С. Бацевич виділяє критерій істинності, який передбачає відповідність дійсності тому, про що йдеться в розмові, і критерій щирості, який уособлює вірність комунікантів собі, своїй сутності [1, с. 141–143].

Отже, успішність спілкування, під якою розуміємо позитивну й результативну взаємодію мовців, залежить від успішного протікання цього процесу, який передбачає наявність усіх його складових і врахування прагматичних аспектів спілкування, а також дотримання принципів, правил і норм, зокрема етикетних, які загалом регламентують мовленнєву поведінку комунікантів. Тому всю сукупність цих чинників, на нашу думку, варто умовно поділити на дві групи: 1) чинники, пов'язані з комунікативним актом, у якому реалізується спілкування; 2) чинники, які породжуються нормами і правилами, що існують у суспільстві. До першої групи відносимо зовнішні екстралінгвістичні характеристики комунікативної ситуації, серед яких визначаємо час, місце, умови ведення мовного контакту, особистісні характеристики комунікантів, їхню національну приналежність, вік, стать, соціальний статус тощо. До внутрішніх аспектів комунікативного акту, на нашу думку, належать комунікативний задум, мета, інформативність, логічність, точність, повнота викладу повідомлення та його адекватність комунікативній ситуації, спільність загального фонду знань комунікантів. Друга група нормативних чинників передбачає відповідність процесу спілкування тим мовним, культурним й етикетним нормам, конвенціям і правилам, що функціонують в окремій лінгвоспільноті й регулюють мовленнєву поведінку комунікантів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Флорій Сергійович Бацевич – К. : Академія, 2004. – 344 с.
2. Гумбольдт В. фон Избранные труды по языкознанию ; пер. с нем. / [под общ. ред. Г. В. Рамишвили, А. В. Гулыги, В. А. Звегинцева]. – М. : ОАО ИГ «Прогресс», 2000. – 400 с.
3. Грайс Г. П. Логика и речевое общение. Пер. с англ. [Текст] / Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. XVI. Лингвистическая прагматика. – М. : Прогресс, 1985. – С. 217–237.
4. Демьянков В. З. Конвенции, правила и стратегии общения: (Интерпретирующий подход к аргументации) / В. З. Демьянков // Изв. АН СССР. Сер. литературы и языка. – Т. 41. № 4. – 1982. – С. 327–337.
5. Забродська Н. В. Передумови успішної комунікації / Н. В. Забродська // Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. – 2005. – № 22. – С. 113–115.

6. Красных В. В. Виртуальная реальность или реальная виртуальность? (Человек, сознание, коммуникация) : [монография] / Виктория Владимировна Красных. – М. : Диалог – МГУ, 1998. – 352 с.
7. Пугачева О. В. Условия успешности речевого акта и стратегии поведения в условиях коммуникативного дискомфорта / О. В. Пугачева // Вестник Новгородского государственного университета. – № 47. – 2008. – С. 93–96
8. Семенюк О. А. Основи теорії мовної комунікації / Олег Анатолійович Семенюк. – К. : Інюре, 2009. – 276 с.
9. Пелепейченко Л. М. Чинники успішної комунікації майбутніх перекладачів / Л. М. Пелепейченко, В. В. Місеньова // Викладання мов у вищих навчальних закладах освіти на сучасному етапі. Міжпредметні зв'язки. Наукові дослідження. Досвід. Пошуки : збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Харківський нац. Ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків, 2009. – Вип. 15. – С. 108–114. – Режим доступу до журналу: <http://www-center.univer.kharkov.ua/vestnik/1.php?aut=%>
10. Формановская Н. И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход / Наталья Ивановна Формановская. – М. : Рус. яз., 2002. – 216 с.
11. Чеботникова Т. А. Речевое общение как объект и предмет изучения / Т. А. Чеботникова // Вестник Оренбургского государственного университета. – № 11. – 2005. – С. 75–79.

Стаття надійшла до редакції 25.03.2014 р.