

Денисов Денис Русланович

СООТНОШЕНИЕ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЙ ФАЗЫ РЕЧЕВЫХ АКТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

В статье автором рассмотрена информационно-коммуникативная фаза речевых актов коммуникаций, дан краткий анализ некоторых научных исследований по этой тематике, а также обозначены и описаны системы коммуникаций в контексте значимости этой фазы для осуществления успешного общения, в том числе и в деловой сфере.

Проведенный сравнительно-сопоставительный анализ текста, выполненный в рамках классической теории А. Пиза, показал, что процесс коммуникации всегда носит многофакторный характер и напрямую связан с языковыми, психологическими (поведенческими) и культурологическими аспектами.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2018/3-1/25.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2018. № 3(81). Ч. 1. С. 95-98. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2018/3-1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

УДК 81'23

В статье автором рассмотрена информационно-коммуникативная фаза речевых актов коммуникаций, дан краткий анализ некоторых научных исследований по этой тематике, а также обозначены и описаны системы коммуникаций в контексте значимости этой фазы для осуществления успешного общения, в том числе и в деловой сфере. Проведенный сравнительно-сопоставительный анализ текста, выполненный в рамках классической теории А. Пиза, показал, что процесс коммуникации всегда носит многофакторный характер и напрямую связан с языковыми, психологическими (поведенческими) и культурологическими аспектами.

Ключевые слова и фразы: устная речь; общение; коммуникация; вербальная и невербальная коммуникации; деловая коммуникация; информационно-коммуникативная фаза коммуникации.

Денисов Денис Русланович

*Московский государственный областной университет
denisderden2015@mail.ru*

СООТНОШЕНИЕ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОЙ ФАЗЫ РЕЧЕВЫХ АКТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Обосновывая актуальность комплексного исследовательского поля данной аналитической статьи, важным представляется отметить следующую «аксиому»: хотя речь – основное средство коммуникации среди людей, тем не менее «способ ее подачи», а конкретно – ее составляющих (слов, фраз, предложений и пр.), то есть механизмов донесения информации до аудитории, является не менее важным, а порой определяющим в осуществлении успешного общения членов коммуникативного процесса. «Набор» невербальных средств в совокупности с вербальными выполняет важную коммуникативную функцию. Понимать и регулировать соотношения этих двух разных способов общения представляется очень важным для всех участников процесса, даже если некоторые из них кажутся в нем весьма пассивными.

Напомним, что коммуникация – это процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам и с помощью разных средств коммуникации [6].

Обеспечение релевантности этой информации (смыслового соответствия информационных запросов и полученных сообщений) является важной составляющей информационно-коммуникативной фазы, например делового общения.

Согласно Бакстеру, Силларсу и Вангелисти, коммуникация – это средство, с помощью которого люди конструируют и поддерживают свои отношения [11; 12]. В практике коммуникации – эффективной, продуктивной, результативной – важно использовать весь «спектр» средств [2].

Современная психолингвистика все чаще структурирует вектор научного поиска в контексте аналитики соотношения вербального и невербального компонентов: аналитическое рассмотрение данного аспекта определим в качестве доминантной цели статьи.

Задачи исследования, согласно его теме и цели, следующие: во-первых, охарактеризовать значимость вербального и невербального компонентов речевых актов; во-вторых, на конкретных примерах показать и описать особенности «прочтения» и интерпретации средств невербальных коммуникаций относительно вербальных и в совокупности с ними.

Новизна представленного в статье материала детерминирована рассмотрением системы коммуникаций в контексте значимости их информационно-коммуникативной фазы в деловом общении. Предложен авторский анализ: сопоставление вербальной и невербальной частей коммуникативного процесса в деловом общении и рассмотрение его взаимодействия друг с другом и результатов.

В работе обоснован тезис о том, что процессы онтогенеза мысли, речи и деятельности созависимы.

Теоретическая значимость работы видится в осуществлении в ее рамках комплексного анализа в сочетании с вербальным и невербальным компонентами коммуникативной практики. Значимым базисом аналитического исследования (теоретической базой) являются материалы современных отечественных и зарубежных исследователей (Е. Г. Плетнева [10], Дж. С. Брунер [2], А. Пиз [9] и др.). Проведенный в работе анализ позволяет целостно рассматривать соответствия вербального и невербального общения в современных исследованиях по теории коммуникации, а также в психолингвистике в контексте очерченного тематического поля.

Практическая значимость работы определяется наличием в ней некоторого «руководства к действию», благодаря которому можно научиться лучше «считывать» реальные интенции и мысли говорящего, что подтверждает значимость невербального компонента в коммуникации наряду с вербальным. Анализ вербальных высказываний соответственно невербальным выполнен в рамках «классической» теории А. Пиза и может послужить важным знанием для осуществления успешной коммуникации в разных сферах деятельности, в том числе деловой и бытовой.

Информационно-коммуникативная фаза любой деловой коммуникации заключается прежде всего в том, что именно на этой стадии партнеру необходимо сначала проинформировать собеседника о цели, например их встречи, а позднее убедить его в достоверности и искренности своих высказываний. Для этого у партнера должна быть хорошо сформирована информационно-коммуникативная компетенция.

Информационно-коммуникативная компетенция – это категория, описывающая качество и эффективность способности некоторого индивида общаться с другими людьми; данная компетенция предполагает согласованность в работе всех ее составляющих, их соразмерность, а также сочетание механизмов коммуникативного взаимодействия в целом [5].

Информационно-коммуникативная компетенция – это сформированная комплексная способность индивида, детерминированная двумя аспектами: во-первых, пониманием информационной составляющей (чужих идей, ситуаций); во-вторых, инспирированием – созданием, актуализацией, развитием собственных программ речевого поведения адекватно целям, сферам, ситуациям общения [3].

Отметим, что речь, с помощью которой происходит практически все общение между людьми, является исторически сложившейся системой коммуникаций (общения) между субъектами и осуществляется посредством языка.

Процесс реализации речи происходит путем, во-первых, формирования и формулирования мыслей посредством использования речевых (языковых) средств; во-вторых, через процессы восприятия и понимания различных языковых конструкций.

Речь – это кратковременная, исторически неповторимая деятельность, детерминированная использованием определенных слов, выражений и т.д. какого-либо языка. Это также психолингвистический целостный процесс с доминирующей в нем устной формой и реализующийся в различных языках.

Язык – это совокупность знаков (которые могут иметь различную физическую природу), выступающих в качестве специфического средства реализации межличностного общения, а также личностного, индивидуального мышления [8].

Язык по сравнению с речью, которая всегда индивидуальна, является универсальным.

Мыслительная деятельность всегда требует своего «продолжения» в рамках соответствующей речевой коммуникации, деятельностью, преобразовательной и целенаправленной активности.

Итак, речь и язык являются важными и главными средствами вербального общения. После краткого экскурса в определения этих понятий и их взаимоотношения в лингвистике мы приступаем к анализу соотношения вербального и невербального компонентов в процессе коммуникации и результатов этого взаимодействия, что делаем в соответствии с целью и задачами нашей работы.

Вербальное общение – это специфический двунаправленный процесс коммуникации (между двумя и более индивидами), в рамках которого осуществляются трансляция и восприятие информации разнообразного свойства, уровня значимости и содержания.

Осуществляется вербальное общение с помощью слов, фраз и т.д., т.е. средством такого общения выступает речь, которая может быть как письменной, так и устной [2, с. 47].

Невербальное общение – это специфический вид межличностной коммуникации, в рамках которого не задействованы слова (речь как таковая), но активно используются интонации, пантомимика, жесты, мимика.

В науке существует достаточное количество исследований (Ф. А. Игебаева [4], В. П. Конечкая [6], В. Н. Куницына [7], Э. Берн [1] и др.), результаты которых прямо указывают на то, что основной «объем» информации человек получает не посредством вербальных коммуникаций, то есть не используя язык и речь, а вследствие восприятия им невербальных «знаков».

Сегодня практически все ученые мира, работающие в области изучения коммуникативных процессов, признают тот факт, что около шестидесяти процентов информации «принимается» человеком посредством осознания получаемых от «контрагента» поз, жестов, положения тела и т.д. Около тридцати процентов информации человек получает посредством восприятия и анализа интонаций, специфики звучания речи, особенностей речевого строя. В работах А. Пиза обосновывается тезис о том, что именно сочетание вербальных и невербальных средств, управление ими в комплексе оказывает целостное воздействие на собеседника [9, с. 5].

Е. Г. Плетнева в статье «Средства невербальной коммуникации в межкультурном педагогическом общении» детально и последовательно приводит читателя к пониманию о том, что эффективная коммуникация – это коммуникация, которая детерминирована наличием двух равнозначных компонентов: вербальной и невербальной составляющих [10].

Весьма распространенными являются ситуации, когда индивиды – носители разных языков могут найти «точки соприкосновения», организовать коммуникацию эффективно, используя минимальный набор общепотребительного характера слов и фраз, а также сопровождая их соответствующими невербальными «дополнениями» [Там же].

Вместе с тем Е. Г. Плетнева говорит и о том, что разница в культурных, в том числе невербального характера, традициях может стать причиной некоторого непонимания и вызвать затруднение в коммуникации [Там же].

К примеру, для русского человека естественным и даже необходимым является во время диалога смотреть в глаза своему собеседнику: острый, немигающий взгляд в нашей культуре означает максимальную степень концентрации и заинтересованности человека в словах своего собеседника.

В иных культурах, к примеру, в английской, собеседник выражает свою заинтересованность качественно иначе: общепринятым является периодическое (и довольно частое) моргание глазами. Именно этот «символ» показывает в английской системе общения заинтересованность собеседника, его сосредоточенность и стремление понять своего контрагента. Невербальный «компонент» – это компонент колоссальной значимости в процессе реализации коммуникации.

Обосновывая данный тезис, приведем следующие аргументы.

Во-первых, любой человек, так или иначе, постоянно в общении использует свои руки для максимизации собственных речевых аллюзий: взмахи руками, например, несут порой определяющий смысл высказывания и оказывают большое воздействие на собеседника. Руки – их движение, динамика, их «поднятие и спокойствие» – все это эффективный элемент убеждения, фактор усиления смысла сказанного.

Во-вторых, мимика – основа основ невербального общения: можно сказать «да» таким образом, чтобы всем окружающим было видно и понятно не согласие говорящего, а его отрицание или неприятие какого-то действия или намерения. Или, например, лицо – его спокойствие в рамках реализации деловых коммуникаций, при прочих других равных условиях является элементом большой значимости и часто успешности проведения переговоров.

В-третьих, использование интонаций. Сам процесс интонирования позволяет достичь нужного коммуникантам эффекта: именно при помощи интонации мы ставим в высказывании логическое ударение, расставляем нужные нам «акценты», обращаем внимание аудитории на значимый для ее слушателей аспект.

Рассмотрим и проанализируем наиболее часто используемые во время публичного (вербального) выступления жесты выбранного нами для исследования субъекта-руководителя (назовем его *Герой*), работающего в сфере бизнеса и являющегося россиянином славянского происхождения. При этом обратим внимание на то, как будут восприниматься аудиторией (также российской) или ее частью сказанные нашим Героем слова (вербальное средство коммуникации), если эта аудитория понимает знаки невербального общения и может их интерпретировать, и как это все в итоге может сказаться на результатах совместной работы служащих в этой компании и ее перспективах в целом. Текст из представленных нами примеров был взят из выступлений руководителей нескольких компаний, выбранных нами не специально. Трактовка невербального поведения Героя осуществляется нами согласно теории А. Пиза [9] с указанием страниц, где дана интерпретация конкретного невербального поведения.

Фрагмент 1. «Я уверен, совершенно уверен: плановые показатели могут быть достигнуты существенно ранее установленных сроков! Эта задача нам более чем под силу!».

Жест 1. Герой пожимает плечами, глаза его «бегают». В разговоре герой пытается лукавить, однако его жесты «выдают» его. Это означает, по А. Пизу, что оратор как минимум не уверен в том, о чем говорит [Там же, с. 8].

Фрагмент 2. «...имеются резервы для повышения производительности, слабые места очевидны, не стоит на них акцентировать внимание, их преодоление не составит для нас труда».

Жест 2. Почесывание носа. Фактически это попытка, согласно А. Пизу, «прикрыть рот», чтобы не сказать лишнего. Герой не уверен в том, о чем говорит, к тому же он стремится избежать «неудобных» вопросов [Там же, с. 33].

Фрагмент 3. «Войдите в мое положение: совершенно невозможно запомнить множество самых разных поручений и указаний! Целый день в рабочем процессе, голова идет кругом! Ваши просьбы просто не было времени выполнить».

Жест 3. Герой потирает затылок и хлопает себя по лбу. Этот жест «сигнализирует» о лжи: Герой, к примеру, говорит о своей занятости, о своей «важности», однако слова его полностью не соответствуют действительности. Он вербально «позиционирует»: «Я запомнил о вас»; однако согласно невербальному поведению это – ложь, он не считал информацию либо важной, либо нужной и таким образом теперь вербально «обороняется» [Там же, с. 40].

Фрагмент 4. «Очевидным представляется тот факт, что в настоящее время мы уже сформировали существенный базис: запасы финансовой прочности, как показывают соответствующие коэффициенты, достаточны и даже превышают нормативные».

Жест 4. Герой периодически потирает веко. По А. Пизу оратор фактически стремится «скрыться» от подозрений или солгать максимально «тонко» [Там же, с. 34].

Фрагмент 5. «Ваши вопросы выдают в Вас, мои дорогие, людей весьма далеких от производственных процессов! Думаю, Вам нужно обратиться к постулатам экономической науки!».

Жест 5. Герой скрещивает руки на груди: фактически это поза защиты. Он стремится «выйти сухим из воды». Это, оперируя терминами А. Пиза, «негативное состояние», сигнализирующее о внутренней обороне [Там же, с. 42].

Фрагмент 6. «Нельзя избежать трудностей, но можно их предвидеть, минимизировать потенциальные риски. Все это в наших с Вами руках».

Жест 6. Герой держит руки расслабленными, ладони – открытыми: это некоторый «умиротворяющий» жест, который «демонстрирует» уверенность говорящего в себе, а соответственно – и веру в то, о чем он говорит, однако интерпретация может часто быть двойкой [Там же, с. 19].

Фрагмент 7. «Более двадцати лет я занимаюсь запуском новых производств и модернизацией уже функционирующих. Думаю, этот опыт очень значим для нас».

Жест 7. Герой закладывает руки за спину: он пытается показать свою значимость в глазах слушателей, аудитории, стремится завоевать их уважение. По А. Пизу это означает, что оратор весьма уверен в себе, что соответствует замыслу речи, которую он произносит [Там же, с. 46].

Фрагмент 8. «Каждому из Вас я хочу сказать слова благодарности. А также высказать слова уверенности в том, что наша совместная целенаправленная деятельность, стремление к достижению поставленных целей,

конструктивное взаимодействие являются основой положительной динамики и достижения поставленных нами целей».

Жест 8. Герой пожимает руки своим собеседникам: он стремится расположить их к себе, произвести положительное впечатление и в то же время показать свою значимость. По А. Пизу этот жест говорит о том, что оратор весьма уверен в себе и стремится вызвать эмпатию у аудитории. Данный пример подтверждает искренность слов Героя [Там же, с. 20].

Подводя итог информации из приведенных выше примеров нашего собственного исследования, сформулируем некоторые выводы из последнего.

Во-первых, следует еще раз отметить, что вербальные и невербальные механизмы коммуникации – это целостная система, процессы которой носят объективный характер.

Во-вторых, любой индивид, стремящийся к организации эффективного общения или к ведению успешного бизнеса (как в нашем случае), должен в равной степени владеть как вербальными, так и невербальными средствами коммуникации, а также всегда следить за их соответствием (не противоречием!), поскольку именно целостность и комплексность использования этих средств является залогом эффективного и продуктивного общения и максимально способствует совместной успешной работе в коллективе или руководстве над ним, а также выстраиванию нужного доверия.

Слово и жест являются объектами для изучения в разных, но близких друг к другу науках и должны составлять некоторую целостность для успешной вербальной и невербальной коммуникаций в любой сфере деятельности человека. Изучение их соответствия и противоречия должно входить в подготовку специалистов широкого круга профессий, но более всего тех, чья деятельность относится к публичной или руководящей сферам. В этом мы и видим практическую значимость данного исследования.

Список источников

1. **Берн Э.** Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных. Главная книга по транзактному анализу [Электронный ресурс]. URL: <https://bookz.ru/authors/bern-erik/wwedenie/page-10-wwedenie.html> (дата обращения: 17.12.2017).
2. **Брунер Дж. С.** Онтогенез речевых актов // Психолингвистика / под ред. А. М. Шахнаровича. М.: Прогресс, 1984. С. 21-49.
3. **Горайнов М. А.** Информационно-коммуникативная компетенция [Электронный ресурс]. URL: <http://econf.rae.ru/article/8997> (дата обращения: 01.09.2017).
4. **Игебаева Ф. А.** Межличностное общение и коммуникации: практикум. Уфа: Башкирский ГАУ, 2013. 144 с.
5. **Клименко Е. И.** Информационно-коммуникативная компетенция – ключевое понятие современного образования // Молодой ученый. 2015. № 22. С. 816-818.
6. **Конечкая В. П.** Социология коммуникации. М.: Международный ун-т бизнеса и управления, 1997. 304 с.
7. **Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М.** Межличностное общение: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
8. **Мишин А. В.** Введение диссертации (часть автореферата) [Электронный ресурс] // Мишин А. В. Невербальные средства коммуникации и их отражение в художественном тексте: автореф. дисс. ... к. филол. н. М., 2005. URL: <http://www.dissercat.com/content/neverbalnye-sredstva-kommunikatsii-i-ikh-otrazhenie-v-khudozhestvennom-tekste#ixzz4qf2Z3xPo> (дата обращения: 21.08.2017).
9. **Пиз А.** Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. М.: Эксмо, 2006. 272 с.
10. **Плетнева Е. Г.** Средства невербальной коммуникации в межкультурном педагогическом общении // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Образование, здравоохранение, физическая культура». 2007. № 26 (98). С. 76-79.
11. **Baxter L. A.** Relationships as dialogues // Personal Relationships. 2004. Vol. 11. P. 1-22.
12. **Sillars A. L., Vangelisti A. L.** Communication: Basic properties and their relevance to relationship research // The Cambridge Handbook of Personal Relationships / ed. by A. L. Vangelisti, D. Perlman. N. Y.: Cambridge University Press, 2006. P. 331-351.

THE RATIO OF VERBAL AND NON-VERBAL COMPONENTS OF INFORMATION AND COMMUNICATION PHASE OF SPEECH ACTS IN BUSINESS COMMUNICATION

Denisov Denis Ruslanovich
Moscow Regional State University
denisderden2015@mail.ru

The article considers the information-communicative phase of communication speech acts, analyzes briefly some scientific research on this topic, and outlines and describes communication systems in the context of the importance of this phase for implementing successful communication, including the business sphere. A comparative-contrastive analysis of the text carried out within the framework of A. Pease's classical theory shows that the communication process is always multifactorial in nature and is directly related to linguistic, psychological (behavioral) and culturological aspects.

Key words and phrases: oral speech; communicating; communication; verbal and non-verbal communication; business communication; information-communicative phase of communication.