

УДК 615.851:316.28

## **ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПСИХОТЕРАПИИ**

**Станишевская Ж.**

В статье рассматриваются психологические аспекты вербальной коммуникации, ее роль в процессе общения и реализации личности в социуме. Речь человека рассматривается как средство выражения индивидуальности человека, его внутреннего мира. Особенности речи используются в психотерапевтической деятельности, как инструмент для исследования индивидуальных черт и коммуникативного поведения человека. Развитие активного и эмпатического слушания – важная часть психотерапии, направленной на улучшение навыков коммуникации участников общения. Важными составляющими в работе по исследованию и коррекции вербального поведения, являются метакоммуникация и фокусирование на процессе. Психологическая работа над этими аспектами вербальной коммуникации влияет на улучшение эффективности общения, и как следствие на адаптацию и развитие личности в обществе.

**Ключевые слова:** вербальная коммуникация, метакоммуникация, психотерапия, личность, социум, общество.

## **VERBAL COMMUNICATION AS A CASE OF STUDY IN A PSYCHOTHERAPEUTIC PROCESS**

**Staniszewska Ż.**

The article examines the psychological aspects of verbal communication, its role in the process of communication and realization of personality in society. Human speech is taken up as means of expression of individuality and his/her inner world. The features of speech are used in psychotherapeutic activity as an instrument for research of individual traits and communicative behaviour of a person. The development of active and empathic listening is an important part of psychotherapy aimed at the improvement of communicative skills in the intercourse. The important

components in the process of research and correction of verbal behaviour are metacommunication and focusing on the process. The psychological prosecution of these aspects of verbal communication affects the improvement of communication efficiency and as a result influences adaptation and development of a personality in the society.

**Keywords:** verbal communication, metacommunication, psychotherapy, personality, environment, society.

Вербальная коммуникация, использующая в качестве инструментов язык и речь, давно является предметом интереса многих исследователей. Речь как высшая психическая функция, является одной из составляющих интеллектуальной деятельности, и язык как основное средство осуществления речевой деятельности и реализации процессов мышления находятся в центре внимания таких наук как психология, лингвистика, психолингвистика, нейролингвистика, социология, культурология, политология и многих других наук.

Вербальная коммуникация касается всех сфер сознательной деятельности человека. Человек социален по своей природе. Он может гармонично жить и действовать только в окружении других людей, вместе с которыми он входит в общественные структуры и выполняет общественные функции. Каждый человек – личность, которая проявляется через социальные роли – в супружестве, в семье, на работе, в учебе, на отдыхе и др. Включение индивида в структуру общества, это мотив, побуждающий детей усваивать родной язык, а взрослых – изучать иностранный язык. Социализация достигается через коммуникацию. Коммуникация опирается на взаимопонимание и взаимодействие и на мощный мотив – потребность в социализации.

В научной литературе существуют разные варианты определения коммуникации между людьми. В психологической литературе коммуникация определяется как «процесс обмена мыслями, информацией и эмоциональными переживаниями между людьми» [28, с. 99]. Термины «коммуникация» и

«общение» часто рассматриваются как близкие понятия, но они не являются синонимами. Коммуникация выделяется как часть структуры общения, наряду с интеракцией, понимаемой как организация взаимодействия и воздействия и перцепцией, как чувственного восприятия. Коммуникация здесь выступает как обмен информацией. В англоязычной литературе термин «коммуникация» означает обмен мыслями и информацией в форме речевых или письменных сигналов, что является синонимом понятия «общение» [13, с. 99-100].

Слово коммуникация происходит от латинского "communico", "communicare" и означает единение, разговор [8, с. 26-27]. Латинское слово "communicatio" включает в себя такие понятия как сообщение, беседа [14, с. 812]. Опираясь на латинскую форму термина «коммуникация», можно сделать вывод, что понятия «коммуникация» и «общение» можно использовать как синонимы или взаимозаменяемые слова. Отличие в описании этих терминов связаны с частными особенностями раскрытия коммуникативных процессов в различных науках.

Вместе с понятием «коммуникация вербальная» часто используется термин «коммуникация интерперсональная», так как коммуникация с помощью слов является фундаментальной особенностью человеческого общения и подразумевает личностный, или персональный характер связи.

Термин «вербальная» происходит от латинского "verbum" – слово [14, с. 812]. В психологическом словаре коммуникация вербальная определена как «целенаправленный процесс передачи при помощи языка (языкового кода) некоторого мысленного содержания» [22, с. 229]. Вербальная коммуникация – это коммуникация словами и речью. Это процесс обмена информацией и эмоционального взаимодействия между людьми или группами при помощи речевых инструментов. Вербальная коммуникация является сложной информационно-знаковой системой, в которой взаимодействуют индивидуальные, социальные, культурные составляющие. Личность осуществляет вербальную деятельность как целенаправленный акт. Умение

управлять процессом коммуникации вербальной является важной компетенцией, определяющей успешность человека в обществе [28, с. 1].

Вербальная коммуникация осуществляется как процесс создания, отправки, интерпретации сообщений средствами языка и речи. Она вплетается в процесс интерперсонального общения, имеющего сложный динамичный характер. Вербальная коммуникация есть комплексом совместной деятельности собеседников. Основными средствами вербальной коммуникации являются язык и речь, которые обеспечивают обмен информацией между индивидами. «Язык служит коммуникации и может быть назван коммуникативным процессом в чистом виде... Без языка любые формы общения становятся невозможными» [13, с. 156-157]. Языковая, словесная коммуникация – это создание, обмен и интерпретация сообщений коммуникантами с помощью языка как кода с целью достижения изменений в поведении или сознании адресанта, необходимых для совместной деятельности [28, с. 5-6].

Каждый народ, каждая культура имеет свою языковую систему, так называемую систему языковых кодов, которая служит вербальным инструментом общения в данном обществе. Языки разных культур имеют свои характеристики, свои коды. Для того, чтобы язык был удобен для коммуникации, каждый язык имеет, типовые стереотипы с помощью которых люди одной языковой культуры обозначают общее для понимания. Коммуникативное воздействие в процессе вербальной коммуникации может осуществляться тогда, когда коммуниканты имеют один и тот же или подобные системы кодирования или декодирования. Другими словами, для взаимопонимания, собеседники должны говорить на одном языке.

В основе актов коммуникации лежит отражение человеком окружающей действительности. Язык, как средство вербального кодирования отображает окружающий мир в сознании человека. По гипотезе Сэпира – Уорфа язык является основой той картины мира, которая складывается у каждого человека и приводит в порядок огромное количество предметов и явлений, наблюдаемых человеком в окружающем мире. Предмет и явление становятся доступными

только тогда, когда им дается название. Слово отражает не сам предмет или явление окружающего мира, а то, как человек видит его через призму той или иной картины мира, воспринятой через опыт предшествующих поколений, через общение с другими людьми [13, с. 159].

Язык – это система знаков, единицы которой и отношения между ними создают упорядоченную структуру. В этом значении слово выступает как знак. Универсальными языковыми единицами являются звуки, морфемы (корни, суффиксы, префиксы), слова, словосочетания, предложения. Каждая единица относится к определенному уровню языка. Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядоченные: звуковой уровень – морфемный – лексический – морфологический – синтаксический – семантический (смысловой) уровень. В каждом языке существуют правила, нормы использования тех или других единиц. Язык как код состоит из трех языковых инструментов: лексикона, грамматики и фонологии. Лексикон – это набор слов и словосочетаний, которые используются в вербальной коммуникации в соответствии с правилами грамматики определенного языка для построения сообщения. Лексикон разделяют на активный – слова, которые коммуникант может использовать в собственной речи, и пассивный – слова, которые коммуникант понимает в речи других коммуникантов. Запас слов пассивного лексикона количественно превышает объем продуктивного лексикона носителей языка. Грамматика – это набор флексий, служебных слов и правил построения предложений, которые используются при создании сообщения [28, с. 9].

Языковые знаки условно делят на несколько типов: знаки – копии, которые отображают разные явления действительности, знаки – признаки, содержащие некоторую информацию о предмете, знаки – сигналы, которые можно назвать мотиваторами к действию, знаки – символы, содержащие информацию о предмете на основе выделения каких либо характеристик и признаков [13, с. 24].

Содержанием слова является понятие. Понятие – это высшая форма мысли, обобщенное отражение класса предметов в котором отображаются

наиболее общие и существенные их особенности. Благодаря усвоению понятий, человек развивает теоретическое понятийное мышление, абстрактное мышление. Посредством слова как понятия постигаются закономерности развития предмета или явления. Благодаря понятийному строю языка человек имеет возможность с помощью ограниченного числа слов постигнуть большое количество предметов и явлений, в том числе явлений человеческой психики [23, с. 314-215].

Многие специфические особенности языка, например экспрессивные можно объяснить только исходя из функции потребности коммуникации. С помощью языка человек может описать психологию своих состояний другому человеку. Именно эта способность человеческого языка является основным инструментом в психологической работе [15, с. 50].

Вербальная коммуникация в групповой психологической работе, в том числе в работе с интерперсональными отношениями – главная деятельность участников. Невербальная коммуникация здесь лишь средство, с помощью которого вербальная коммуникация диагностирует состояния коммуникантов. Емкость содержания языка позволяет выявлять оттенки чувств и ощущений участников коммуникации. Жесты, позы, мимика для участников групп дают возможность распознать позитивные и негативные реакции, рождающиеся в процессе коммуникации, направленность эмоций, чувств и ощущений. Вербализация же помогает определить, обозначить, чувство, эмоцию, состояние, которые выражает в данный момент участник [24, с. 274-279, 439 - 441, 683-684], а так же выявить сложный эмоциональный комплекс, например «гнев – печаль» [15, с. 249-253]. Вербальная дифференциация эмоций требует тщательного подбора и согласования понятий, касающихся сферы чувств, эмоций и ощущений. Важным в психологической работе над коммуникацией является, вербализация и обсуждение пережитого эмоционального опыта. Ясное, четкое, свободное выражение эмоций и чувств, переживание аффекта и эмоционально насыщенных внутренних процессов имеет больший терапевтический эффект при обсуждении этого пережитого опыта, то есть

тогда, когда этот опыт выражен вербально - в словесной, языковой форме [34, с. 45-49].

Хотя с помощью языка и вербальной коммуникации коммуникант может передать тонкие оттенки своих эмоций, чувств и ощущений, эта тематика продолжает быть предметом научных споров и изысканий. Шкалирование эмоциональной экспрессии, является предметом интереса психологии, психолингвистики, антропологии и других наук и продолжает свое развитие. Язык и формы словесного изложения психологического материала, предоставляемого участниками коммуникации, часто сами являются предметом психологической работы. Они глубоко входят в сферу интерперсональной коммуникации и часто касаются такого термина как «метакоммуникация», описание которого будет представлено ниже.

Если язык – это система знаков, выражающих идеи и понятия, то речь – это индивидуальная деятельность человека, это акт его воли и понимания. Здесь язык выступает как социальный элемент речевой деятельности вообще. Язык, его правила, грамматика, един для всех людей, пользующихся им. В речи выражается индивидуальная психология личности. [23, с. 274-279, 312-316]. Человеческая речь является одним из элементов языка. Вербальная коммуникация – это одна из форм существования языка. Язык и речь являются аспектами одного феномена – специфической деятельности человека, которая обеспечивает общение и мышление людей. Овладение языковыми и речевыми системами означает для человека включение в отношения с другими людьми. Можно сказать, что речь и слово – главные инструменты понимания человека человеком. [5, с. 53]. Особенности речи являются одной из индивидуальных характеристик личности. В речи выражается психология отдельно взятого человека или общности людей, для которых данные особенности речи характерны. Основное различие между языком и речью заключается в том, что язык – это система условных символов, с помощью которых передаются сочетания звуков, имеющие для людей определенные значение и смысл. Речь – это совокупность произносимых или воспринимаемых звуков, имеющих тот же

смысл и то же значение, что и соответствующая им система письменных знаков, но имеющая свои особенные характеристики у каждого человека. Благодаря речи, для других людей становится доступным внутренний мир и психология отдельного человека [23, с. 312-318)]. Именно этот фактор часто используется в процессе психотерапии для изучения, характера, поведения, эмоциональной сферы, мотивации и других особенностей личности.

Речь без усвоения языка невозможна. Язык является средством социализации и сплочения людей, например людей определенной культуры и национальности. Речь делает возможным индивидуально – творческий обмен информацией между людьми. В своей речи человек может использовать множество вариантов словосочетаний, какие ему дает язык и придавать им даже в обыденном разговоре тонкие и сложные значения, которые Н. Хомский называет «поэтичными» [31, с. 30-33, 46-47]. Особенности речевых процессов у разных людей выражаются в индивидуальных мыслях, чувствах, образах, ассоциациях, которые данное слово вызывает именно у этого человека. Смыслы одних и тех же слов для разных людей не всегда в точности совпадают, хотя языковые значения могут быть одинаковыми. Речь отражает не только объективный, но и субъективный мир отдельного индивидуума [29, с. 31].

*Выделяют такие характеристики устной речи:*

1. Эмоционально-эстетические особенности отражают отношение говорящего к предмету разговора.

2. Биофизические особенности позволяют выявить пол, примерный возраст говорящего, его темперамент, эмоциональный фон, и иногда состояние здоровья человека.

3. Личностно-индивидуальные особенности – особенности голоса, произношения, приверженность к тематике, стилю беседы и пр.

4. Общественно-профессиональные особенности связаны с общественным статусом человека, ролям, которые он присвоил.

5. Культурно-национальные особенности – диалект, акцент, городское или сельское произношение и пр. [30, с. 31].

Эффективность вербальной коммуникации во многом зависит от умения собеседником слушать. Слушание – активный процесс, представляющий один из элементов вербальной коммуникации. Он требует внимания к тому, о чем идет беседа. Слушание требует концентрации на предмете разговора. Неумение слушать – одна из главных проблем интерперсональной коммуникации. Для описания этих процессов, являющихся частью вербальной коммуникации, в психологии существуют термины: «слушать» и «слышать». «Слушать» означает воспринимать языковые сигналы от собеседника, а «слышать», означает интерпретировать все части вербального процесса, включая его контекст [30, с. 63-65].

Для повышения эффективности слушания, в вербальной коммуникации используют рефлексивное слушание и эмпатичное слушание. Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки или декодирования смысла сообщений. Оно предполагает наличие обратной связи. Обратная связь служит для подтверждения понимания сообщения и может выражаться в вопросах, репликах, перефразировании, уточнении, то есть в вербальных действиях, поддерживающих интерперсональный контакт на всех уровнях [26, с. 96]. Рефлексивное слушание увеличивает уровень взаимопонимания партнеров по коммуникации, обеспечивает комфортные психологические условия, помогает уточнить значение слов, и смысл, который каждый из собеседников вкладывает в понятия. Поскольку коммуникация – это творческий процесс, происходящий между двумя и более (если мы имеем дело с процессом полилога) индивидуальностями, то не всегда одни и те же понятия коммуниканты используют с одинаковым друг для друга значением [3, с. 21, 31]. Цель рефлексивного слушания – как можно точнее понять собеседника.

Эмпатичное слушание больше касается сферы чувств и ощущений собеседников. Оно направлено на позитивное восприятие личностных особенностей собеседника. Цель эмпатичного слушания – воспринять эмоциональный окрас информации, идей, внутренних процессов их

субъективную значимость для собеседника, проникнуть в систему ценностей, в мир чувств и эмоций человека.

Причины неэффективного слушания могут находиться в плоскости человеческих мотивов, диспозиций, идей, обычаев и пр. [9, с. 269-294]. Некоторые авторы, как например Гери Чэмпен пишут, что собеседники могут не понимать друг друга из – за разницы в стилях речи, в значениях, которые они придают словам, из-за разницы в потребностях вербализации внутренних процессов [33, с. 14-16]. Проблемы, возникающие в интерперсональной коммуникации, называются коммуникационными барьерами. О них речь пойдет ниже.

Принцип обоснованности и целесообразности определяет процессы коммуникации между людьми. Собеседники вступают в речевой контакт, чтобы сообщить и узнать, обсудить и договориться, предложить, побудить к действию и др. Центральными мотивами коммуникации между людьми являются достижение взаимопонимания, обеспечение взаимодействия, выяснение позиции собеседника, его намерений, организация совместной деятельности, удовлетворение потребностей. Вербальная коммуникация включает процессы организации интерперсональных отношений во всех типах жизнедеятельности человека. Она осуществляется в речевых актах разных форм: монолог, диалог, полилог и слушание. «Обязательным участником общения является слушатель» [30, с. 224].

При коммуникации вербальной происходит процесс, при котором каждый из коммуникантов попеременно является говорящим и слушающим участником коммуникации. Для вербальной коммуникации существенным элементом процесса является переход от речи отправителя сообщения к действию получателя сообщения. Во время вербального коммуникативного процесса коммуниканты находятся в вербальном контакте, отправляют и интерпретируют сообщения. Участники коммуникативного процесса имеют свои намерения или интенции, используют коммуникативные стратегии для достижения целей [28, с. 5-6].

Одной из важных составляющих коммуникативного процесса является вербализирование чувств, эмоций, ощущений, отношений. Человек ощущает недостаток этого рода коммуникации как социальный голод, неудовлетворенность потребности в признании. Эмоциональные переживания и экспрессия чувств играют большую роль в близких отношениях, таких как супружество, семья, родственные связи, дружба и пр. Например, исследования показывают, что коммуникация чувств и эмоций влияет на силу влечения супругов друг к другу [15, с. 37].

Потребность человека в коммуникации и вербальном выражении внутренних психологических процессов можно выразить в трех составляющих:

1. Афиляция – это потребность в эмоциональном контакте, дружбе, любви. Афиляция проявляется в стремлении быть в общении с другими людьми, взаимодействовать с окружающими, оказывать кому-либо помощь и поддержку и принимать ее от другого.

Афиляция предполагает не просто говорение и слушание собеседника или собеседников, а желание пребывать в общении с другим человеком, эмоциональное участие в этом общении. Однако, человек на пути взросления и становления, зачастую разговаривая с другими, не применяет навыки «живого» общения. То есть, человек использует стандартные заученные фразы, улыбается, не потому что испытывает позитивные эмоции, а для того, чтобы нравиться собеседнику [2, с. 165-178].

2. Социальная поддержка – это чувство, что тебя поддерживают другие. Социальная поддержка включает четыре компонента: во-первых, это эмоциональная поддержка (уверенность в том, что о тебе кто заботится, любит и заботится); во-вторых, это оценочная поддержка (социальное сравнение и ответ на вопрос, правильно ли я отношусь к тому или иному явлению); в-третьих, это информационная поддержка (информация о том, как воспринимать явления); в-четвертых, это инструментальная поддержка (получение конкретной действенной помощи).

3. Аттракция (привлечение) означает положительные чувства по отношению к другому человеку, стремление находиться в его обществе (привлекательность другого человека, влечение к нему) [30, с. 224].

Одним из наиболее явных и очевидных признаков дефицита близкой, личностной коммуникации является одиночество. Одиночество – это совокупность эмоций, которые возникли в ответ на дефицит в количестве и качестве социальных связей. Дефицит коммуникации с другими людьми не только приводит к одиночеству, к субъективному ощущению ненужности и как следствие может вызвать депрессивные состояния. Таким образом, вербальная коммуникация является обязательным условием благополучия человека.

Вербальную коммуникацию отличают от невербальной коммуникации, где содержание сообщения передается не речью, а интонациями, взглядом, выражением лица и другими средствами выражения отношений и эмоций [28, с. 5-6]. В невербальной коммуникации люди используют жесты, позы, мимику, тон голоса и пр. Все эти действия посылают сигналы с определенным смыслом, которые интерпретирует собеседник. Большая часть человеческого общения состоит из вербальных и невербальных сообщений. Невербальная коммуникация – неотъемлемая часть человеческих отношений. Однако, невербальная коммуникация менее податлива на сознательное воздействие человека, чем вербальная, так как исходит от более базовых уровней нервной системы и головного мозга. Человеческая речь представляет собой более контролируемый процесс общения и поэтому является одновременно предметом изучения и инструментом воздействия в психотерапии. Например, специалист, работающий с клиентом, может рекомендовать последнему перефразировать, уточнять, повторять определенные фразы и предложения, для того, чтобы вывести в поле его сознания определенные внутренние психические процессы, которые без вербализации трудно «уловить» и осознать клиенту [20, с. 43].

В коммуникации вербальной выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.

*Содержание* – это информация, которая в интерперсональных контактах передается от одного человека другому. Человеческая коммуникация разнообразна по своему внутреннему содержанию. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, о приобретенном опыте, передавать знания о культурных и исторических ценностях, о семейных традициях, о своих субъективных состояниях. Один человек может передавать другому информацию о своих потребностях, желаниях, надеждах. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии коммуникантов. Содержание состоит из единиц общения – сообщений или коммуникатов. В психологической литературе коммуникация описывается как интеракция и как трансакция [7, с. 93], например Эрих Берн описал единицу коммуникации как трансакцию [10, с. 18-19]. Термин «интеракция» используется в социологии для описания актов социального взаимодействия [18, с. 219].

*Цель* вербальной коммуникации – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели могут быть связаны с удовлетворением потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития, духовных и пр.

Коммуникация осуществляется на трех уровнях – содержание, метакоммуникация и процесс. Содержание – это смыслы проговариваемые участниками коммуникации. В содержание входит: тема, информация, факты, комментарии фактов, описание событий, действий, явлений и прочее.

Метакоммуникация – это вербальный комментарий коммуникативного процесса, происходящего между собеседниками. Метакоммуникация описывает процесс непосредственного общения собеседников в плоскости здесь и теперь [25, с. 40]. Метакоммуникация базируется на метасообщениях. Метасообщение – сообщение о том, какие внутренние личностные, связанные с разговором и какие интерперсональные процессы наблюдает собеседник во время коммуникации. Каждая коммуникация может быть наблюдаема,

проанализирована и вербализирована на метауровне. Ее можно описать в следующих пунктах:

1. «Как я вижу себя».
2. «Как я вижу тебя».
3. «Как я вижу твое наблюдение меня» [1, s. 7].

Третий уровень, о котором говорилось выше, – это процесс. Процесс состоит из выведения в сознательный план и вербализации психологического и личностного процессов, происходящих у участников и между участниками коммуникации [34, с. 164-165]. Психологическое здесь – это когнитивные действия, чувства, эмоции и ощущения. Личностное – рефлексия самого себя, как участника коммуникации в плоскости здесь и теперь. Если метакоммуникация, понимается как коммуникация о коммуникации, то «процесс» можно описать, как субъективное комментирование поведения, действий, отношений, участников к самому себе и друг к другу. В психологической литературе можно увидеть описание «метакоммуникации» и «процесса» как одной и той же составляющей коммуникации. Например, Вирджиния Сатир, для описания внешних и внутренних процессов коммуникации, пользуются терминами «денотация» и «конотация». Денотативный уровень общения – это буквальное содержание разговора. Конотативный уровень общения фиксирует то, что сей час непосредственно происходит между коммуникантами [7, s. 106-107]. Однако можно заметить, что процесс, происходящий между собеседниками, выходит за рамки психологического термина «здесь и теперь», что является неотъемлемой частью «метакоммуникации». Отношения собеседников друг к другу, эмоциональное напряжение, чувства и мысли, направленные друг на друга могут сопровождать участников коммуникации и за пределами их непосредственного общения «здесь и теперь». Коммуниканты, находясь вдали друг от друга, могут вести диалоги/полилоги в своем воображении, меняя свое субъективное представление о себе, о собеседнике, об отношениях и даже, приписывая адресанту определенные чувства и мысли. Встречаясь в следующий раз,

коммуниканты привлекают в процесс своего общения субъективный опыт «пережитого в воображении», внося в коммуникацию новые оттенки и, таким образом, снабжая процесс личностным и внутренним психическим материалом, который специалист и клиент вербализируют на уровнях метакоммуникации и содержания.

Облегчает процесс коммуникации обратная связь, о которой шла речь выше. С ее помощью, собеседники могут корректировать процесс общения и процесс интерперсонального отношения [26, с. 96]. Осложняют коммуникацию психологические защиты, выступающие в моменты, когда собеседники находятся под воздействием сильных отрицательных эмоций. Сильные отрицательные эмоции тормозят процессы рефлексии и перцепции своих внутренних состояний, затрудняя перейти собеседникам к комментированию процессов, происходящих между ними здесь и теперь [1, с. 21-22].

Существенную роль в вербальной коммуникации играют психологические и социальные характеристики вербального акта.

Представитель вюрцбургской психологической школы Карл Бюлер выделяет четыре компонента речевого процесса:

1. Речевое действие, направленное на результат.
2. Языковое произведение, достаточно независимое от автора.
3. Речевой акт – процесс говорения.
4. Языковая структура, имеющая персональный, субъективный характер.

По К. Бюлеру отправитель и получатель сообщения, имеющие собственные позиции, приходят к вербальному соглашению, которое опирается на межличностную коммуникацию [12, с. 30].

Вербальная коммуникация осуществляется в двух плоскостях – дискурсе и ситуации. Дискурс является предметно-знаковым носителем сообщения. Дискурс выражает вербализированную мыслительно-речевую деятельность коммуникантов, которая отображает процессы познания, анализа, синтеза и представления информации адресат и осмыслением его речевой картины действительности адресанта.

*Дискурс* – это тип коммуникативной деятельности, вербальный поток, который регулируется стратегиями, тактиками и принципами определенного вербального поведения. Дискурс – это речь, как направленное общественное действие, в котором сознательно взаимодействуют адресат и адресант.

*Ситуация* – это объективно существующая обстановка, в которой происходит вербальная коммуникация. Ситуация делится на конситуацию, контекст, пресупозицию и говорение.

*Конситуация* – включает в себе объективно существующую ситуацию, условия в которых осуществляется коммуникация, хронотоп, а так же включает в себя участников коммуникации [28, с. 12-14].

*Хронотоп* – характеристика ситуации, указывающая на время и место, в котором осуществляется коммуникативная деятельность коммуникантов. В социальной психологии хронотоп трактуют как специфическую коммуникативную ситуацию, повторяющуюся в определённом времени и определенном месте [17, с. 13].

Коммуникативная деятельность в коммуникативной конситуации может симметричной, когда коммуниканты владеют примерно одинаковым набором социальных характеристик или асимметричными, когда коммуниканты отличаются набором социальных характеристик, например, коммуниканты могут происходить из семей разного социального слоя, иметь значительную разницу в возрасте, разный уровень образования и пр.

Коммуниканты, рассматриваемые в конситуации, могут опираться на коммуникативные традиции, принятые в данной культуре, на традиции коммуникации, взятые из семьи происхождения, проводить вербальную деятельность согласно привычке, выработанной в определенном социальном окружении. При анализе конситуации используются способы коммуникации, например: сотрудничество – соперничество, партнерство – доминирование, манипуляция – открытость.

Контекст – это фрагментом вербальной коммуникации, коммуникативная единица послания, которую может понять и проанализировать адресант.

Главная характеристика контекста – доступность для адресанта смысла послания, его содержания. Для большей эффективности коммуникации, вербальный контекст должен гармонично сочетаться с невербальным контекстом.

*Выделяется пять типов контекста:*

1. Речевой контекст – это акт речи, его минимальная единица. Речевой контекст определяет индивидуальные смыслы и значения слов.

2. Экзистенциальный контекст включает в себя понятия, состояния, события, образы, то есть обобщенное отражение класса предметов, закодированное в слове, все, к чему отсылает высказывание в вербальном акте.

3. Ситуационный контекст – это тип коммуникативной деятельности, включающий такие характеристики, как ролевые отношения, статусные отношения, формальность – неформальность, официальность – неофициальность и пр.

4. Акциональный контекст представляет сами вербальные действия.

5. Психологический контекст – интенции, мотивы, желания как психологические детерминанты, отвечающие алгоритм вербальной деятельности коммуникантов.

Контексты хранятся в памяти индивидов в виде фреймов, стереотипов коммуникационных ситуаций. Фрейм или стереотип речевого поведения – это набор речевых инструментов, которые коммуниканты задействуют в определенных коммуникативных ситуациях. Коммуникативный стереотип – это обобщенная и упрощенная вербальная структура при котором коммуниканты предполагают определенную последовательность коммуникативных событий, например, вопрос – ответ. Коммуниканты, которые принадлежат к одной языковой культуре, как правило, обладают совокупностью представлений об ожидаемой последовательности событий [28, с. 13-17]. Для изучения вербального поведения, разные исследователи рассматривали стереотипные ситуационные модели – типичные ситуации, дающие представление о вербальном поведении участников коммуникации, а

так же о характере и стиле их взаимодействия в коммуникативном процессе.

Эффективность вербальной коммуникации никогда не бывает абсолютна.

Во время коммуникации могут появляться специфические факторы, уменьшающие эффективность общения и понимания коммуникантами друг друга. Эти факторы называют коммуникативными барьерами. Они могут быть связаны с физическими условиями, такими, как например, плохая слышимость, посторонние шумы, заглушающие голос собеседника, могут быть связаны со слабыми местами или ошибками в кодировании и декодировании сообщения, могут носить психологический или социальный характер. Барьеры могут появляться при не полном понимании коммуникантами ситуации общения, а так же при расхождениях в установках и диспозициях коммуникантов, таких как: социальные, политические, культурные, религиозные расхождения [4, s. 37-39]. Они могут влиять на интерпретацию участниками коммуникации понятий, терминов и слов, что усложняет декодирование сообщений обеих сторон. Коммуникативные барьеры оказывают влияние не на одного индивида, а на систему общественных отношений. Однако, развивая вербальную компетентность, человек может влиять на свое социальное окружение и изменять систему связей. Коммуникативные барьеры вызываются как внутренними, так и внешними факторами.

Психология, изучающая интерперсональную коммуникацию, делает упор на внутренних личностных барьерах, влияющих на процесс общения. Предметом исследования я здесь является типология характеров и акцентуации характера человека, а так же как особенности характера участника коммуникации влияют на стиль и структуру его общения с другими людьми [6, s. 23]. Каждый человек имеет свой индивидуальный и неповторимый стиль речи и коммуникации [1, s. 9]. Например, на фактор открытости и закрытости в общении могут влиять экстравертивные и интровертивные черты коммуниканта [16, с. 349-416].

В коммуникации характер проявляется в манере поведения, способах реагирования. [23, с. 394-400, 405-406]. В типологической модели

классификаций характера и темперамента описывается, в том числе, то, как влияет на стиль общения та или иная особенность/акцентуация характера индивида. Например, гипертимная личность разговорчива, контактна, периодически бывает инициатором конфликтов, дистимическая личность – немногословна, отличается низкой контактностью, редко вступает в конфликты [19, с. 290-292].

Некоторые авторы, например М. Казьжак, М. Плопа, Х. Либерская, М. Матушевская, Ж. Милуская выявляют разницу в коммуникативном поведении мужчин и женщин. М. Казьжак и М. Плопа, отмечают, что женщины отдают предпочтение таким стилям коммуникации, которые ангажируют собеседника в отношении сотрудничества и взаимной поддержки, мужчины в разговоре подчеркивают свою автономию, предпочитают контролировать разговор, для них больший вес имеет информация и факты, а не отношение к ним [1, с. 14].

Психологическая работа здесь направлена не на оценку личности друг друга, а на исследование и признание коммуникантами разницы в индивидуальных стилях общения, на адаптацию и гармонизацию общения партнеров при разнице вербального поведения и реагирования [32, с. 532-533].

Барьеры в коммуникации создаются, когда собеседник обращается к другому человеку через свою деятельность, т.е. «функцию», например, должность на работе. Стиль его общения становится зависимым от диспозиций [23, с. 565] и общественного регламента. Человек перестает быть самим собой и утрачивает близкий, «живой» контакт с другим человеком. Общение приобретает характеристики «функциональности, применения, преодоления» [21, с. 58]. Функциональность и применение в общении означают, что во главу угла ставится какая-то цель, полезность или устранение угрозы. Преодоление связано с решением проблем, конкуренцией и конфликтами. При таком общении исчезает естественность и спонтанность выражения своего «Я», вместо экспрессии личности выступают отдельные черты или фрагменты умений человека. Матрин Бубер в своем труде «Я и Ты» писал: «Отношение к Ты ничем не опосредовано... Между Я и Ты нет никакой

цели, никакого вожделения, никакого предвосхищения; сама страсть преобразуется, устремляясь из мечты в явь. Всякое средство есть препятствие. Лишь там, где все средства упразднены, происходит встреча» [11, с. 31].

Таким образом, если коммуникация приобретает функциональный характер средства, мы можем говорить, что таких специфических связей как «роль – роль» или «функция – функция». Например, муж может называть жену не по имени, словом «мать», подчеркивая этим ее материнскую роль в семье. На первый план выступает отношение «Я – Оно» или даже «Оно и Оно» (в том случае, если «Я» заменяется функцией человека).

Выделяются также способы вербальной коммуникации, которые усложняют процесс взаимодействия и сотрудничества коммуникантов. Например, приказ, указание, команда, угроза, похвала как манипулятивное средство – «ты молодец»; совет, как навязывание готового решения; критика личности – «ты лентяй»; необоснованное обобщение – «ты всегда»; логическая аргументация без учета чувств собеседника, успокаивание и пр. Все эти виды реакции имеют своей целью доминирование одного коммуниканта над другим и вызывают защитные реакции того собеседника, на которого они направлены. В них отсутствует компонент сотрудничества и диалога. Зачастую такие коммуникации проводятся в форме монолога и игнорирования обратной связи. Эти виды вербального поведения иногда называют барьерами слушания, так как коммуникант, использующий неконструктивные речевые формы, не настроен на честные и открытые связи с другим человеком [9, с. 269-272]. Здесь также можно говорить о «субъект – объектном» или даже «объект – объектном» виде коммуникации.

Исследования в области интерперсональной коммуникации показывают более высокую эффективность взаимопонимания, когда участники коммуникации, ориентированы, прежде всего, на личностное взаимодействие, на коммуникацию личность – личность, на стремление партнеров к большей эмпатии, на конгруэнтность или соответствие восприятия текущей реальности. Это в свою очередь способствует улучшению психологической адаптации и

функционирования в социуме, приводит к обоюдному удовлетворению взаимоотношениями [27, с. 963].

*Вывод:* психологическая работа в области вербальной коммуникации делает упор на развитие коммуникантами речевых умений, развитие навыков активного и эмпатичного слушания, на приобретение навыков метакоммуникации и фокусирования на процессе, а так же на приобретение участниками навыков саморефлексии и выведения в поле сознания особенностей своего коммуникативного поведения.

### **Список литературы:**

1. Kaźmierzak M., Płopa M. Kwestionariusz komunikacji małżeńskiej, podręcznik. Warszawa: VIZJA PRESS & IT, 2008.
2. Kryś K., Hansen K. Tyłko głupcy uśmiechają się do obcych? Analiza różnic kulturowych w postrzeganiu społecznym inteligencji i szczerości osób uśmiechniętych // *Psychologia społeczna*. 2014. T. 92 (29).
3. Łęcki K., Szóstak A. Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej. Katowice: „Śląsk” Sp. Z o.o., 1999.
4. Liberska H., Matuszewska M. Wybrane psychologiczno–społeczne mechanizmy funkcjonowania małżeństwa // *Małżeństwo: męskość, kobiecość, miłość, konflikt* / Red. H. Liberska, M. Matuszewska. Poznań: Wydawnictwo fundacji HUMANIORA, 2001.
5. Plzak M. Małżeńskie katastrofy. Warszawa: Państwowy Zakład wydawnictw lekarskich, 1974.
6. Podgórecki J. Współdziałanie interpersonalne // *Komunikacja i negocjacje a współdziałanie interpersonalne* / Red. Z. Nęcki, K. Błaszczyk, R. Uździcki. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 2009.
7. Satir V. *Terapia rodziny*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2000.
8. Strumska-Cylwik L. Otwartość na «drugiego» człowieka, jako podstawa komunikacji wzajemnej // *Komunikacja i negocjacje a współdziałanie*

interpersonalne / Red. Nęcki Z., Błaszczuk K., Uździcki R. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 2009.

9. Атватер И. Неумение слушать // Психология влияния / Сост. А.В. Морозов. СПб.: Питер, 2001.

10. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Минск: Прамеб, 1992.

11. Бубер М. Два образа веры. Диалог. М.: АСТ, 1999.

12. Глухов В., Ковшиков В. Психолингвистика. Теория речевой деятельности. М.: АСТ, 2007.

13. Грушевская Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.

14. Дворецкий И.Н. Латинско–русский словарь. М.: Русская речь, 1986.

15. Изард К.И. Психология эмоций. СПб.: Питер, 1999.

16. Леонгард К. Акцентуированные личности // Психология и психоанализ характера. Хрестоматия, под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: Бахрах-М, 2000.

17. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. М.: Политиздат, 1988.

18. Кравченко А.И. Основы социологии. Екатеринбург: Деловая книга, 2003.

19. Кречмер Е. Строение тела и характера // Психология и психоанализ характера. Хрестоматия, под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: Бахрах-М, 2000.

20. Лысова А.В. Психология семьи. Владивосток: Изд. Дальневосточного университета, 2003.

21. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Евразия, 2001.

22. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь. СПб.: Прайм – Еврознак, 2003.

23. Немов Р.С. Психология. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. Т. 1.

24. Немов Р.С. Психология. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. Т. 2.

25. Нижегородова Л.А. Психология супружества: теория и практика. Челябинск: РЕКПОЛ, 2009.
26. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. Киев: Ваклер, 2001.
27. Роджерс К. Психология супружеских отношений, возможные альтернативы. М.: Эсмо, 2002.
28. Семенюк О.А., Паращук В.Ю. Основи теорії мовної комунікації. Київ: InJure, 2009.
29. Фанч Ф. Преобразующие диалоги. Киев: Ника-центр, 1997.
30. Филоненко М. Психология общения. Учебное пособие. Киев: Центр учебной литературы, 2008.
31. Хомский Н. Картезианская лингвистика. Глава из истории рационалистической мысли. М., КомКнига, 2005.
32. Чалова Н.О. Дисфункціональні сім'ї: поняття та особливості їх створення // Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. 2013. Т. X. Вип. 25.
33. Чемпен Г. Пять языков любви для мужчин. СПб.: Кристофор, 2010.
34. Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии. СПб.: Питер, 2000.

**Сведения об авторе:**

Станишевская Жанна – докторант Опольского университета (Ополе, Польша).

**Data about the author:**

Staniszewska Żanna – Doctoral Candidate, University of Opole (Opole, Poland).

**E-mail:** [reseaps@yandex.ua](mailto:reseaps@yandex.ua).