

СЛУШАЮЩИЙ КАК АКТИВНЫЙ УЧАСТНИК ДИАЛОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Любая коммуникация предполагает адресанта и адресата, в устном общении их роль выполняют говорящий и слушающий. В данной статье подчеркивается, что слушающий является не пассивным участником коммуникации, а выполняет активную роль и в той или иной мере определяет деятельность говорящего.

*...Всякое понимание живой речи,
живого высказывания носит
активно ответный характер.*

М.М. БАХТИН

Любое взаимодействие людей, включая общение, предполагает обращенность, адресованность, по словам М.М. Бахтина: «Жизнь по природе своей диалогична. Жить – значит участвовать в диалоге: вопрошать, внимать, отвечать, соглашаться» [6]. Действительно, анализируя условия успешной коммуникации, коммуникативные сбои, тактики и стратегии общения, структуру коммуникативного акта, прагматический потенциал высказывания и многие другие вопросы, необходимо рассмотреть участников общения, их статус, коммуникативные роли, так как в коммуникативном пространстве главным оказывается человек с его мотивами, целями, задачами, эмоциями, системой ценностей, мировоззрением и иными характеристиками личности.

Это связано с тем, что в 90-е годы на место системно-структурной и статической парадигмы приходит новая, антропоцентрическая, когнитивная и динамическая парадигма, изучающая «душу языка», то есть человека в языке, его мировидение, сознание, мышление. Таким образом, изучение коммуникантов не сводится к их схематическому изображению в структуре коммуникативного акта; для того чтобы нарисовать истинный портрет собеседников, необходимо обратиться к личностной психологии, риторике, психолингвистике, этнолингвистике, культурологии, социоллингвистике и другим дисциплинам, возникшим на стыке наук о языке, культуре, человеческой личности.

По своему определению термин «коммуникация» (от латинского *communis* – общее) предполагает отправителя и получателя ин-

формации, их единство и взаимопонимание. Еще В. фон Гумбольдт говорил о социальной направленности порождения речи: «Человек говорит, даже мысленно, только с другими или самим собой, как с другим. [...] Человек понимает себя только тогда, когда на опыте убедится, что его слова понятны также и другим людям» [10]. Действительно, только в процессе общения человек сознает себя как личность, может судить о своей индивидуальности.

В коммуникативном пространстве действуют субъекты, непосредственно участвующие в речевой деятельности, и субъекты, интерпретирующие и оценивающие ее.

Итак, если рассматривать партнеров по общению с точки зрения инициативы передачи информации, выделяют отправителя и получателя информации, адресанта и адресата. В устной речи это говорящий и слушающий, в письменном художественном тексте – автор и читатель, в письменном научном тексте – проponent и анализатор. Наряду с названными типами общающихся можно выделить продуцента (персонажа художественного произведения), свидетеля (пассивного участника коммуникации), наблюдателя (осознанно воспринимающего общение) [15]. Как отмечает Н.В. Крушевский, слова, описывающие различные типы отправителя и получателя информации, существуют как на уровне общеупотребительной лексики, так и на уровне лингвистических терминов, широко используемых в литературоведении, риторике, языкознании [14]. Нас данные термины будут интересовать прежде всего в лингвистическом ключе.

Несмотря на двусторонность процесса общения, огромное количество литературы посвящено именно деятельности говорящего, как активной фигуры коммуникативного акта. Воздействие, оказываемое на адре-

сата, оставалось до некоторого времени вне поля зрения исследователей. Но в последние десятилетия ученые обратились к анализу деятельности адресата: труды И.Р. Гальперина, Г.В. Колшанского, И.Г. Торсуевой, Н.Д. Арутюновой и др.

Многообразие подходов к изучению фактора адресата традиционно объединяют в три основных направления:

- 1) изучение функционирования языковых единиц номинации адресата речи;
- 2) исследование прагматических характеристик языковых средств с целью определения степени воздействия на адресата;
- 3) анализ роли адресата в достижении успешной коммуникации.

Многообразие подходов к анализу деятельности адресата позволяет выделить не только различные типы адресатов, но и ввести в ту или иную дисциплину свое понятие, свое определение. Например, литературоведение оперирует термином «читатель», психология – «реципиент», лингвистика – «слушающий».

Для того чтобы более полно представить природу деятельности адресата, его разновидности, приведем детальную классификацию адресатов И.Д. Чаплыгиной:

- 1) по типу речевой ситуации: диалогический и монологический;
- 2) по ситуативной роли адресата: активный и пассивный;
- 3) по возможности получения сообщения: потенциально возможный и потенциально невозможный;
- 4) по количественному составу: единственный и массовый;
- 5) по типу речевых взаимодействий между людьми: устный и письменный;
- 6) по способу выражения адресованности: эксплицитный и имплицитный;
- 7) по характеру представления: прямой и косвенный;
- 8) по характеру референции собеседника: конкретный и частнообобщенный;
- 9) по реализации роли адресата: формальный и фактический [21].

Выделенные параметры говорят о том, что исследование фактора адресата может производиться по многим аспектам. Но в рамках данной статьи, имея дело с устной

коммуникацией, нам прежде всего интересен диалогический, активный, потенциально возможный, единичный, прямой, конкретный, фактический получатель информации.

Одна из главных задач исследования диалогического общения сводится к изучению проблемы «говорящего и слушающего» как центральных фигур устной коммуникации. Их также называют партнерами по общению, собеседниками. Как к языку в целом, так и к многим частным языковым проблемам целесообразно подходить с двух позиций: со стороны говорящего и со стороны слушающего. Еще Ш. Балли писал, что это две принципиально разные позиции, а некоторые лингвисты предлагали даже выделять грамматику говорящего и грамматику слушающего. Однако разграничивать пространство говорящего и пространство слушающего никак нельзя, поскольку, как отмечает Э.В. Дикстра, то, что мы говорим, может иметь смысл только при наличии слушателя и, что еще более важно, реакция слушателя и определяет смысл того, что мы говорим.

По мнению М.М. Бахтина, язык рассматривался с точки зрения только говорящего, безотносительно к другим участникам речевого общения: «Тот слушающий, который изображается в качестве партнера говорящего на схематических рисунках общих лингвистик, не соответствует реальному участнику речевого общения... Схема искажает действительную картину речевого общения, устрояя из нее как раз наиболее существенные моменты» [6]. Не исследуя личность слушающего, невозможно в полной мере изучить личность говорящего и коммуникацию между ними, так как общение с другими людьми позволяет не только понять другого, но прежде всего самого себя.

Вопрос о понимании и взаимопонимании неизбежно встает, если речь заходит о коммуникации. Все в жизни подчинено пониманию, мы говорим и пишем, чтобы нас поняли, а слушаем и читаем, чтобы понять другого. Изначально проблема понимания имеет философскую основу: она связана с учением Сократа о том, как задавать вопросы и отвечать. Не удивительно, что первые философские произведения имеют диалогическое построение, так как эта форма способ-

ствуется более глубокому и адекватному пониманию поставленных мировоззренческих проблем. «– А что самое важное? / – Нужно уметь правильно формулировать вопрос. Это половина дела. А вторая половина – умение услышать ответ. / – Я не понимаю... / – Человек весь состоит из вопросов, а жизнь и окружающий мир – из ответов на эти вопросы. [...] Настройся на то, чтобы воспринять ответы. Они повсюду – во всяком событии, во всякой вещи. [...] Человек, настроенный на понимание, его увидит или услышит» [2].

Понимание – всегда процесс двусторонний, М.М. Бахтин отмечал, что необходимым признаком высказывания является его обращенность, адресованность, «без слушающего нет и говорящего, без адресата нет и адресанта» [6]. Вступая в разговор, коммуниканты ставят определенные задачи, ожидают определенную реакцию. В процессе общения собеседники рассчитывают на адекватное понимание со стороны друг друга. Понимание зависит от многих факторов, но в свете проблемы «говорящий и слушающий» основным фактором является учет адресата. Деятельность говорящего и слушающего неразрывно связаны: если в процессе формулирования мысли и продуцирования высказывания говорящий пытается выбрать для собеседника самый оптимальный способ выражения, то при восприятии и понимании слушающий старается представить, какими возможностями располагал партнер по общению, чтобы точнее понять его интенцию. «Слушатель – это резонатор, который должен уловить «амплитуду колебаний», исходящих от говорящего, и уметь ответить на них той же «частотой» [15]. Для этого адресату даны определенные языковые единицы, которые необходимо распределить, то есть понять смысловое содержание сообщения и включить понятое в свое сознание. Кроме того, он обладает уже имеющейся когнитивной информацией для адекватной интерпретации речи партнера по общению.

Адресат играет решающую роль в определении коммуникативной стратегии и тактики адресанта. Перед тем как вступать в общение, говорящий обязан позаботиться о том, как его высказывание будет воспринято, пра-

вильно ли понято, какую форму выражения, уместную в данной ситуации общения, выбрать и т. д. Говоря о форме выражения, мы, безусловно, имеем в виду человеческий язык, который обладает таким богатством и разнообразием, что адресант может выбрать форму, которая максимально точно выразит его коммуникативное намерение. Другими словами, ему необходимо просчитать тот перлокутивный эффект, который может вызвать его речь. В подобном «расчете» важную роль играет эмпатия, то есть способность встать на место другого: человек обладает способностью представить себя смотрящим на мир глазами другого человека или с его точки зрения. Выбирать средства выражения следует в зависимости от того, каков психологический тип собеседника, его возрастные, половые, национальные характеристики, уровень интеллектуального и культурного развития, его эмоциональное и физическое состояние в минуту разговора. По словам Н.Д. Арутюновой, «говорящий обязан заботиться об организации речи, ибо всякое превышение предела небрежности сказывается на его интересах, вызывая рикошет переспросов» [5].

Таким образом, задача говорящего состоит в том, чтобы правильно оценить ситуацию, проанализировать и составить портрет личности собеседника. Если этого не сделать, то обращенная речь может приобрести статус бесполезной и нецелесообразной, а результат общения – непредсказуемым. При использовании языкового знака говорящий должен, пропустив его через призму своего сознания, соотнести его со слушающим как с главным объектом речевой деятельности. Иначе речь «превращается в занятную логическую игрушку или в бессмысленное бормотание идиота», отмечает В.А. Звегинцев [12]. Опыт ежедневного общения ясно демонстрирует, что анализ человеческой личности в преддверии разговора – процедура необходимая и в то же время трудоемкая, особенно если партнер по общению нам незнаком. С другой стороны, если собеседник – наш старинный друг или близкий родственник, которого мы хорошо знаем и нередко можем предугадать, что этот человек подумает или сделает в следующий момент, это не означает, что подобная процедура не должна

проводиться. Вечными спутниками бытовой коммуникации являются конфликты, связанные с непониманием, досадой, обидами, ссорами, причина которых кроется в недостатке внимания, терпения, доброжелательности к собеседнику, концентрации на собственных проблемах и переживаниях.

Как отмечает Г.Л. Тульчинский: «Понимание факторов реальности или языковых сообщений зависит от воспринимающего их субъекта» [11]. Процесс восприятия слушающим строится с целью понять замысел говорящего. В психологии принято считать, что понимание включает рецепцию, семантизацию и психологическое понимание. Последнее сводится к осмыслению идеи говорящего, истинного смысла высказывания. Деятельность воспринимающего речь также включает прогнозирование возможного смысла сообщаемого, выявление имплицитной информации. Коммуникативная роль слушающего сводится к словесной реакции – ответу, но, безусловно, «...не всегда имеет место непосредственно следующий за высказыванием громкий ответ на него, активно ответное понимание услышанного... может непосредственно реализовываться в действии» [6].

Получатель сообщения определяет эффективность смысловой коммуникации. При возникновении непонимания слушающему принадлежит роль инициатора преодоления коммуникативных неудач, так как именно он должен сигнализировать о сбое в общении.

Кто же несет ответственность в случае, если коммуникация не состоялась и взаимопонимание не достигнуто, – говорящий или слушающий? Достижение коммуникативного успеха – дело общее, поскольку и слушающий, и говорящий могут как повысить, так и понизить эффективность общения.

Говорящий может неправильно оценить уровень языковой и культурной личности собеседника, может быть к нему невнимательным или невежливым, а слушающий – рассеянным или не желающим вообще что-либо слушать и понимать. Довольно часто мы слышим такую фразу: «Непонимание происходит от того, что мы не умеем слушать» или «Можно слушать и не слышать».

То, что мы называем неумением, выступает скорее как нежелание выслушать и понять, лень встать на место своего партнера по общению и попытаться разделить его чувства, обосновать его точку зрения. Но ведь нередко достаточно спокойно и терпеливо выслушать собеседника, чтобы исчерпать предмет конфликта, прийти к компромиссу, взаимопониманию. Не зря в русском фольклоре существует пословица, восхваляющая тех, кто хорошо слушает: «Красна речь слушанием».

В психологии общения выделяют виды слушания в зависимости от эффективности этого процесса. Так, можно говорить о существовании эффективных и неэффективных видов слушания.

К эффективным типам относятся активное и эмпатическое слушание. Активное слушание предполагает понимание услышанного и демонстрацию того, что информация воспринята и осознана. Это может выражаться в вербальной форме (согласие, уточняющие вопросы, перефразированные реплики говорящего) и / или невербальной форме (соответствующая мимика, жесты, адекватные действия). Эмпатическое слушание (иногда его называют пассивным) – это такой вид слушания, при котором собеседник раскрывает вам свою душу, говорит о своих чувствах и желаниях. От слушающего в данном случае требуется только выслушать, кивнуть, улыбнуться и таким образом дать понять, что вы разделяете его переживания.

К неэффективным типам слушания можно отнести притворное или иллюзорное, эгоистичное, нейтральное, критическое или враждебное. При иллюзорном типе человек делает вид, что слушает собеседника: следит взглядом, кивает, улыбается или, наоборот, делает грустное лицо, – а сам размышляет о чем-то своем. Эгоистичное слушание – это такой вид, когда слушающий не обращает внимание на своего собеседника, а думает над тем, что сказать, когда будет пауза. Нейтральное слушание сводится к тому, что партнер по общению не старается вникнуть в суть сказанного. При критическом типе коммуникант слушает говорящего только для того, чтобы ему возразить, покритиковать его идеи, обвинить, придаться.

В лингвистической теории принято считать, что участники по коммуникации испытывают взаимовлияние, чувствуют отношение друг к другу, пытаются адекватно представить намерения говорящего и ожидания слушающего, но это скорее идеальная и нереальная картина общения. Несмотря на то, что и говорящий, и слушающий стремятся следовать принципам сотрудничества, ошибок не избежать, в ходе повседневно общения коммуниканты не всегда следуют постулатам общения, не всегда ставят себя на место другого, отсюда и возникает взаимонепонимание. Но, с другой стороны, соблюдение максим общения, всевозможных правил также не является залогом успешного общения, так как существует множество других объективных факторов, определяющих понимание / непонимание сообщения.

Таким образом, достижение взаимопонимания – это творческий процесс со стороны обоих собеседников. С позиции говорящего творчество выражается в выборе языковых средств, в стремлении передать свою мысль другому, с позиции слушающего мастерство состоит в том, чтобы воссоздать смысл, «увидеть языковую форму в таком ракурсе, в каком употребил ее собеседник» [15].

Нельзя утверждать, что взаимопонимание – это механический перенос содержания из одной головы в другую: «Пламя свечи, от которого зажигаются другие свечи, не дробится: в каждой свече воспламеняются свои газы. Так, при понимании мысль говорящего не передается следующему: но последний, понимая слово, создает свою мысль, занимающую в системе, установленной языком, место, сходное с местом мысли говорящего» [17]. Общающиеся личности не просто обмениваются значениями, они работают на появление общего смысла. Ю.М. Лотман подчеркивал, что языковые пространства говорящего и слушающего не совпадают, а лишь частично пересекаются, оказывая друг на друга взаимное влияние. Зона пересечения – то общее, что имеется у партнеров по общению, так называемая коммуникативная основа, информация, которая содержится в непересекающихся зонах и является истинной ценностью диалога. Исследователи твор-

чества Э. Ионеско отмечают, что для нормального общения недостаточен просто контакт между собеседниками, необходимы общие взгляды, касающиеся окружающей действительности, ситуации общения.

Некоторые ученые ставят под сомнение саму возможность понимания. Один говорит, другой слушает. Как между ними происходит взаимопонимание? Чилийский исследователь У. Матурана говорил, что термин «передача информации» – всего лишь неудачная метафора. Можно вспомнить слова русского поэта Ф. Тютчева: «Как сердцу высказать себя? Другому как понять тебя? Поймет ли он, чем ты живешь? Мысль изреченная есть ложь» [19]. Несмотря на то, что язык является самым универсальным средством общения и передачи мыслей, он не способен воплотить мысль говорящего во всем многообразии аспектов нюансов значений. Особенно, когда дело касается наших чувств и переживаний, мы испытываем недостаток языковых средств, порой не можем подобрать нужные слова. Так и слушающий, идя обратным путем (от слова к мысли), также не может добиться тождества между тем, что слышит и что понимает. Таким образом, полное совпадение смысла говорящего со смыслом слушающего возможно только в теории.

Членение диалогической речи на деятельность говорящего и слушающего представляет собой относительную закреплённость ролей адресанта и адресата, поскольку каждый из собеседников может находиться попеременно то в одной роли, то в другой. Но и в этом случае мы не можем утверждать, что отправитель – активен, а получатель – пассивен.

В процессе восприятия и понимания слушающий не может быть пассивным, поскольку он должен оценить услышанное, объяснить себе, сопоставить новую информацию с уже имеющейся в памяти. Для понимания речи слушающему необходимо ее сегментировать, выделить составляющие ее элементы, проследить связь между ними, установить парадигматические и синтагматические отношения, то есть выявить внетекстовые и внутритекстовые ассоциации. Кроме того, слушающий должен понять не только, что сказано, но и то, что опущено, он должен

развить мысль говорящего, восстановить то, что подразумевается. Говоря о художественной литературе, Б.А. Ларин подчеркивал, что «добавочный смысл» имеет большое значение для «проникновения в идейно-художественное единство» [13]. Однако это высказывание можно отнести и к бытовому общению, поскольку и порождение, и понимание обыденной речи – это тоже своеобразный творческий процесс. По выражению Л.В. Щербы, «акт творчества сопутствует не только говорению, но и пониманию речи» [23].

Переход от акустического образа к понятийному – это сложный процесс, который требует от слушающего определенной доли активности. Таким образом, говоря о роли слушающего, можно с уверенностью сказать, что она не может быть сведена к пассивному слушанию говорящего. Слушающий не только слушает, но и думает, вспоминает, мыслит, понимает, а это, безусловно, активные процессы. Кроме того, именно слушающий определяет говорящего и его деятельность.

Легко ли быть слушающим? Идею о не легкой и немаловажной роли слушающего в процессе диалогического общения необы-

чайно точно и в то же время образно выразил современный писатель Б. Акунин: «Правильно слушать – это своего рода искусство. Надо вообразить, будто ты – пустая склянка, прозрачный сосуд, сообщающийся с собеседником при помощи невидимой трубки. Пусть содержимое из партнера по капельке перетечет в тебя, чтоб ты наполнился жидкостью того же цвета, состава и градуса. Чтоб ты на время перестал быть собой и стал им. И тогда человек станет тебе понятен во всей свой сути, и ты заранее будешь знать, что он скажет и что сделает» [3].

В действительности, слушая собеседника, можно ли превратиться в подобный «сосуд», забыть на время о своем «я» и превратиться в его «ты»? Как отмечалось выше, это идеальная картина общения, возможная лишь в теории. Даже в том случае, когда нам кажется, что мы полно, глубоко и адекватно поняли говорящего, мы никогда не узнаем, что он имел в виду на самом деле. Несмотря на это, вступая в коммуникацию, мы должны стремиться стать «пустой склянкой», чтобы наполниться словами и мыслями собеседника, чтобы стать к нему ближе и лучше понять его.

Список использованной литературы:

1. Ажеж К. Человек говорящий: Вклад лингвистики в гуманитарные науки: Пер. с фр. – М., 2003.
2. Акунин Б. Алмазная колесница. Т. 2. Между строк. – М., 2003.
3. Акунин Б. Особые поручения. – М., 2004.
4. Арнольд И.В. Стилистика декодирования. Курс лекций. – Л., 1974.
5. Арутюнова Н.Д. Некоторые типы диалогических реакций и почему-реплики в русском языке // НДВШ. Филол. науки. – 1970. – №3.
6. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. – М., 1979.
7. Борисова Е.Г. Деятельность адресата при понимании сообщения // Понимание в коммуникации. Мат. науч.-практ. конф. – М., 2003.
8. Брудный А.А. Другому как понять тебя? – М., 1990.
9. Васильев Л.Г. Текст и его понимание: Учебное пособие. – Тверь, 1991.
10. Гумбольдт В. фон Избранные труды по языкознанию. – М., 2000.
11. Гусев С.С., Тульчинский Г.Л. Проблема понимания в философии: Философско-гносеологический анализ – М., 1985.
12. Звегинцев В.А. Язык и лингвистическая теория. – М., 1972.
13. Ларин Б.А. О разновидностях художественной речи. Семантические этюды // Сб. «Русская речь», Пгр., 1923.
14. Косова М.В. Закономерности процесса терминологизации в свете трудов Н.В. Крушевского // Николай Крушевский: научное наследие и современность: Матер. междунар. науч. конф. «Бодуэновские чтения». – Казань, 2002.
15. Милосердова Е.В. Прагматика речевого общения: Учебное пособие. – Тамбов, 2001.
16. Нишанов В.К. Феномен понимания: когнитивный анализ. – Ф., 1990.
17. Потебня А.А. Из записок по теории словесности. – Харьков, 1905.
18. Сейдалиев В.Г. Фактор адресата в речевой коммуникации // Текст как отражение картины мира. Сб. науч. тр. МГПИИЯ им. М. Тореца. – Вып. 341. – М., 1989.
19. Тютчев Ф.И. Ваш Тютчев. – М., 2003.
20. Филатов В.П. Парадоксы эмпатии // Загадка человеческого понимания. – М., 1991.
21. Чаплыгина И.Д. Ситуация адресатности и виды адресатов в тексте // Смысловое пространство текста. – Петропавловск-Камчатский, 2003.
22. Шехтман Н.А. Понимание речевого произведения и гипертекст. – Оренбург, 2005.
23. Щерба Л.В. Литературный язык и пути его развития (применительно к русскому языку). Избр. работы по русскому языку. – М., 1957.