

УДК 811+811.111 : 316.7 : 378 : 317.016 : 811

Методические приемы овладения техникой социального общения

Л. И. БОГАТИКОВА

Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании. Леонов Н.И. отмечает, что процесс общения может выступать в одно и то же время как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга [3, с. 3].

Общение как всеобщая форма взаимодействия людей обладает определенной структурой, динамикой и функциями: информационно-коммуникативной, регуляционно-коммуникативной и аффективно-коммуникативной [2]. Первая из них – информационно-коммуникативная, организует передачу и приём информации. Аффективно-коммуникативная функция касается эмоциональной сферы. Регуляционно-коммуникативная функция общения заключается в “регуляции поведения, которую осуществляют люди по отношению друг к другу...” [3, с. 86] и является одной из самых важных в силу того, что она обуславливает развитие речевого общения в нужном для коммуникантов направлении. С её помощью осуществляется взаимостимуляция речевых поступков и взаимный контроль поведения партнеров по общению. В целом, в отличие от первой функции, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная обеспечивают поддержание общения и контроль за его развитием, т.е. фактически они обеспечивают и обуславливают социальное общение, и поэтому их можно объединить под одним названием метакommunikативная функция. Эта метакommunikативная функция реализуется посредством использования в общении различных коммуникативных средств, как вербальных, так и невербальных, которые контролируют взаимопонимание, восприятие собеседника, управляют их действиями, помогают избегать коммуникативных неудач, предвосхищая и предотвращая их. В основном они носят формальный характер и служат для поддержания, контроля за ходом разговора и управления его развитием, фактически – для установления обратной связи и чтобы вызвать соответствующую вербальную или невербальную реакцию со стороны партнера по общению и в целом, объединить высказывания в целостный речевой акт. Поэтому эти коммуникативные средства называют формализаторами речевого поведения [4], индикаторами, сигналами, формулами, речевыми элементами [6]. Поскольку эти средства обслуживают метакommunikативную функцию общения, то целесообразнее их называть метакommunikативными элементами или сигналами.

Сущность данных метакommunikативных сигналов заключается в том, что они, в основном, представляют собой социокультурные показатели, тенденции речевого поведения представителя определенной лингвокультуры и фактически определяют закономерности организации речи на данном языке и речевого поведения в целом и в конечном итоге образуют норму речевого поведения, характерную для данной языковой культуры и обуславливают стиль речевого поведения говорящего на уровне внешнеречевого воплощения. В соответствии с социокультурным контекстом в речевых актах воплощаются прагматические функции этих метакommunikативных сигналов с помощью коммуникативных категорий в виде определенных речевых формул. В лингвистическом плане они могут иметь различную форму: от междометий, служащих для выражения различных эмоций, заполнение пауз и поддержания разговора, до вопросов. Следует заметить, что вопросы в данном случае не содер-

жат запроса информации и не требуют получения значащего ответа, и поэтому они называются метакоммуникативными вопросами. Таким образом, побудительная семантика метакоммуникативных вопросов заключается в побуждении слушающего не к ответному, а к респонсивному действию, т.е. к получению не информации, а метаинформации (информации об информации) [7]. К таким метакоммуникативным вопросам относятся следующие: *Won't you forget? Don't you recognize? You haven't forgotten, I hope? Can you imagine that? etc.*, которые стимулируют речемыслительную деятельность слушающего и выполняют метакоммуникативную функцию обеспечения деятельности памяти или воображения слушающего, способствующие лучшему запоминанию, припоминанию излагаемого материала или мысленному представлению всей ситуации общения.

Опираясь на классификацию речевых элементов и сигналов, охватывающих коммуникативно-информационную структуру устного текста, данную В.Л. Скалкиным [6, с. 103–106], нами были отобраны те, которые наиболее ярко отражают и обеспечивают реализацию данной метакоммуникативной функции в общении. Характерной чертой этих метакоммуникативных сигналов является то, что их сущность составляет побудительная и контактоподдерживающая семантика, обуславливающая метаинформацию, которая организует и объединяет реакции собеседников в целостное высказывание. К ним относятся сигналы:

а) эмоционально-реактивной экспрессии: положительных и отрицательных эмоций, например: *Да. Конечно. Разумеется, Точно. Вот-вот. Молодец! Это ужасно / возмутительно! Очень жаль. Indeed! That's it! Well done! It's disgraceful / disgusting! That's terrific! That's fantastic! How exciting! It's a pity;* сомнения, сожаления и др.: *Совсем наоборот. В самом деле? Неужели? Вряд ли. Не думаю. Вы уверены? Сомнительно. Not in the least. Quite the contrary. Really? Is it possible? Is it / Did you? It's unlikely;* удивления: *Да ну?! Не может быть! Вот это да! Невероятно! Вот так удивил, ничего не скажешь! Вот так история! Really? Is it? That's impossible / That couldn't be! It's unbelievable! Well, I never! You don't say! Come on! Here's a pretty kettle of fish!* и др.;

б) социального общения: формулы вежливости; социально-речевых традиций (здесь имеется в виду соблюдение статусных форм обращения к собеседнику, выбор лексики, соответствующий положению языковой личности, выбор коммуникативной дистанции и коммуникативной стратегии, модальность сообщения, т.е. использование повелительных или вводных фраз, выражающих неуверенность в себе) и проч., иными словами все те коммуникативные характеристики, которые присущи данному языкового коллективу); фатического общения, которые служат главным образом для установления социальной связи между людьми, например: *Ну, как там дела? Хороший сегодня денек! How are things with you? It's a fine day today! What nasty weather!* включения в коммуникацию, например: *Простите! Послушайте, гражданин! Да. Я вас слушаю. В чем дело? Excuse me! Look here! What is the matter?* функционирования канала связи, обеспечивающие обратную связь с собеседником и соответствующую его реакцию, поскольку говорящему важно знать, включился ли слушающий в общение, принимает ли он его сообщение, какова его реакция на них и т.д., например: *Вы понимаете, о чем я говорю? Так-так. Дайте подумать. Aza! Вот. Do you see what I mean? Well. Let me think. Oh, yes. Yes, indeed! Well, really! Well /now / then. Sure.Uh-h-h! Ah-h-h! Why! Anyway. Oh - oh!* и др.

Овладение этими метакоммуникативными сигналами делает речь более аутентичной и способствует установлению более тесного контакта между собеседниками и достижению эффективности общения. А, как известно, эффективность общения, помимо знания языка, зависит от множества факторов: условий и культуры общения, правил этикета, знания невербальных форм выражения (мимики, жестов), наличия фоновых знаний и особенностей коммуникативного поведения представителей данной лингвокультуры.

Термин “аутентичность” в нашем понимании означает аутентичное владение ИЯ и адекватное аутентичное поведение в иноязычной культурной среде. Под **аутентичным владением ИЯ** предполагаются различные знания, умения и навыки, обеспечивающие адекватное аутентичное поведение в процессе речевого взаимодействия, в аналогичном и соответ-

ствующим как можно в большей степени поведению носителя языка в идентичных ситуациях, обусловленное *прагматической аутентичностью*, под которой подразумеваются различные аутентичные средства и способы, используемые для достижения взаимопонимания и побуждения собеседника к определенной речевой и неречевой реакции, включая и метакоммуникативные сигналы, обеспечивающие технику социального общения и предусматривающие соответствующий уровень интуитивного владения языком.

Сложная структура речевого взаимодействия обуславливает методическое содержание коммуникативной компетенции аутентичного речевого взаимодействия и включает лингвистический, психолингвистический, социокультурный и психологический компоненты, которым соответствуют определенные типы компетенций. Аутентичное владение ИЯ формируется и развивается в ходе их овладения, опираясь на которые можно научить аутентичному речевому взаимодействию. Существенную роль в этом играет **социопрагматическая и метапрагматическая** компетенции. Под **социопрагматической компетенцией** подразумевается не только способность понимать и порождать иноязычные высказывания в соответствии с конкретной ситуацией, конкретной целевой установкой и коммуникативным намерением говорящих, но также способность восприятия и оценка личности собеседника с ее психологическими особенностями с целью установления взаимопонимания и побуждения собеседника к определенной речевой и неречевой реакции, а именно: знание и умение использовать различные прагматические функции речевых актов, умение использовать эксплицитные и имплицитные прагматические средства, стимулирующие вербальные и невербальные действия со стороны партнера по общению (с помощью различных вербальных и невербальных средств аргументации, доказательства, рассуждения, убеждения, возражения, побуждения, переспросов, различных усилительных элементов и проч.) и понять действительное намерение говорящего с учетом социальных и культурных процессов, опираясь на *социолингвистические особенности* конкретного общества, культуры, ситуации, индивидуумов, а именно: стиль речи – диалект, регистр, социальный класс, географический регион, возраст, профессия, пол и т.д., т.е. на социальные реалии, специфичные для конкретного общества, класса, культуры, народа. Кроме того, под этой компетенцией также имеются в виду умения: а) «ориентироваться в социальных маркерах, аутентичной языковой среды и социокультурных характеристиках людей, с которыми он общается; б) прогнозировать возможные социокультурные помехи в условиях межкультурного общения и способы их устранения; в) адаптироваться к иноязычной среде, умело следуя канонам вежливости в инокультурной среде, проявляя уважение к традициям, ритуалам и стилям жизни представителей другого культурного сообщества» [5, с. 18]. **Метапрагматическая компетенция** означает способность корректировать речевое и неречевое поведение, вносить поправки и адаптировать языковые средства в соответствии с ролями, социальным статусом, отношением, обстановкой и темой разговора и, в общем, всей ситуацией в соответствии с предполагаемыми нормами и правилами поведения и общения и управлять ходом беседы, разговора. Это помогает устранять непонимание между собеседниками, вызванное социокультурными различиями, поддерживать и направлять разговор в определенное русло и контролировать как свои действия, так и действия партнера по общению. Кроме того, под метапрагматической компетенцией также подразумевается умение понять и использовать в процессе речевого взаимодействия соответствующие паралингвистические средства (дистанция между говорящими, интонация, высота голоса, жесты, выражения на лице, направление взглядов, кивание головой, моргание глаз и другие телодвижения, которые помогают восприятию и пониманию вербального поведения, а также вербального смысла, придаваемого этими средствами для обеспечения ритмического обмена ролями слушающего и говорящего. Следует отметить, что эти типы компетенций по сути своей основываются, в основном, на *психологических особенностях индивидуума*, поскольку последние предполагают зависимость восприятия, понимания и соответствующей реакции со стороны собеседника, от жизненного опыта коммуникантов, их интеллекта, их эстетического и эмоционального развития и даже их психического состояния в данный момент и преследуемых целей в данной ситуации, а также знание национальной психологии и особенностей

национального менталитета, что позволяет обеспечить адекватное прогнозирование речевой и неречевой реакции со стороны партнера по общению и построению соответствующей коммуникативной стратегии.

Таким образом, коммуникативная компетенция аутентичного речевого взаимодействия представляет собой довольно сложное понятие и предполагает определенные стратегии и комплекс упражнений, методов и приемов и средств для ее формирования с учетом данных лингвистики, прагмалингвистики, этнопсихолингвистики, психологии, теории речевой коммуникации, социолингвистики, культуроведения. На основе выдвинутых положений были определены и отобраны следующие приемы и упражнения для овладения техникой общения:

1) языковые, цель которых усвоение формы в единстве с функцией в опоре на связь между языком и культурой, овладение различными фоновыми знаниями; совершенствование функциональной грамотности:

- *Choose the words and phrases used to fill in the pauses and to show hesitation.*
- *Read the following groups of words and phrases used to express emotions and say which are the odd ones (e.g. That's it! Well done! It's disgraceful /disgusting! It all depends...That's terrific! That's fantastic! How exciting!)*
- *All the words and phrases below belong to different groups: a) for filling in the pauses b) to soften a statement or opinion; c) when you want to add something that you have just remembered. But someone has mixed them up. Can you group these words in 3 groups? (e.g. actually, Oh, in a way, Well, by the way, Ah-ah, anyway, incidentally, personally, While we are on the subject of..., Why! Let me think, etc.);*

2) когнитивно-культурологические – это задания и упражнения на выполнение различных мыслительных операций (анализ, синтез, сравнение, обобщение, ассоциации): на определение лексических единиц, грамматических явлений, реплик и вопросов, отражающих национально-культурную специфику и / или представляющих фоновые знания, реалии страны изучаемого языка / правила речевого поведения и т.д., их уместность/ неуместность в данной культурно-языковой среде, и проч., с одной стороны; а с другой, направленные на овладение и развитие познавательных стратегий: когнитивных (выделение определенных признаков, идентификация фактов; сопоставление, установление корреляций; обобщение, систематизация; интерпретация; критическая оценка; использование референции и догадки) и метакогнитивных (антиципация, предвидение содержания высказывания, реакции адресата; планирование; умелое использование общего и выборочного внимания; самоуправление, самокоррекция и др.):

- *What responses do you associate the following phrases with? (e.g. Well, really! Well / now/ then. Sure. Uh-h-h! Ah-h-h! Why! Anyway. Oh- oh! . Not in the least. Quite the contrary. Really? Is it possible? Is it / Did you?)*
- *Guess what is meant by the following response, phrase.*
- *Think out responses to the statement "Here's Mike. Late as usual. What's your excuse this time?" (exclamation; request; inquire of further information; refusal; gratitude; hesitation)*
- *Find a mistake in the following dialogue and correct it;*

3) когнитивно-коммуникативные – информационно-интерпретирующие, направленные на идентификации и интерпретацию, комментирование различных речевых и неречевых средств на основе совершенствования познавательных стратегий; а также проблемные упражнения, требующие актуализации знаний, анализа, умений видеть различия в речевом поведении:

- *Match the following phrases and make up a dialogue:*

Let me show you the way to the cinema.	Where do I sigh?
Will you fill in this form, please?	With pleasure.
Would you like to see this collection?	It's very kind of you.
Are you coming with us?	Well... really.

- *Fill in the following dialogue with suitable phrases (used for filling pauses, hesitation, doubt, expressing emotions, asking or understanding, etc.) and act it out.*

- *Make up a dialogue in which each of the two characters has a secret. Do not reveal the secret but make the listener intuit it. For example, the dialogue might be between a husband, who has just lost his job and hasn't worked up the courage to tell his wife, and his wife, who has a lover in the bedroom. Purpose: to give two characters individual ways of speaking, and to make dialogue crackle with feelings not directly expressed. Remember that in dialogue, as a general rule, every pause must be somehow be shown, either by narration (for example, "she paused") or by some gesture or other break that shows the pause. And remember that gesture is a part of all real dialogue. Sometimes, for instance, we look away instead of answering;*

4) коммуникативно-прагматические, основу которых составляет: а) моделирование вербального и невербального поведения иной культуры в коммуникативно-прагматических ситуациях, цель которого научиться говорить, вести себя, как это делает носитель языка в подобной ситуации; б) коммуникативные игры с использованием психотехники, которые способствуют развитию внимания, воображения, эмоциональной и образной памяти, быстроты и адекватности реакции и направлены не только на снятие психологических барьеров в общении с носителем языка, но и на формирование навыков ориентировки в ситуации и правильном восприятии личности собеседника;

5) коммуникативно-творческие включают: а) различные симуляции, которые являются творческими задания («критические ситуации», дискуссия/дебаты и проч.); б) ролевые игры, включая сопоставительное моделирование и разыгрывание ситуаций общения.

Особую роль в овладении техникой социального общения играют коммуникативные игры с использованием психотехники или тренинга как формы интерактивного обучения, целью которого являются развитие межкультурной компетенции межличностного и профессионального поведения в межкультурном общении.

Основные *принципы* тренингов:

- активность участников в играх, обсуждениях, наблюдениях, общении;
- исследование: самостоятельное нахождение ответа, решения проблемы и формулирование закономерностей поведения;
- объективация поведения: обратная связь – рефлексия;
- партнерское общение: восприятие личности собеседника и признание ценности личности другого, его мнений, интересов и принятие решение с учётом интересов других [1, с. 364].

Примером такого тренинга может быть *“Движущийся круг общения”*, цель которого заключается в актуализации проблемы конкретной ситуации через участие в ролевом диалоге. Суть его заключается в следующем: группа образует два круга из одинакового количества участников, стоящих лицом друг к другу. По знаку ведущего внутренний круг участников начинает двигаться по часовой стрелке, затем по другому знаку останавливается. Каждый участник начинает вести беседу с тем, что оказался напротив него во внешнем круге, используя разнообразные метакоммуникативные элементы и сигналы продолжения, поддержания разговора, а также контроля и направления разговора в желаемое для коммуниканта и преследуемое его намерением направление (используя разнообразные метакоммуникативные сигналы эмоционально-реактивной экспрессии, социального и фатического общения).

Цель коммуникативно-психотехнической игры *“Зеркало”* состоит в том, стоящие друг против друга участники повторяют вербальные и невербальные действия, как повторяет эти движения и действия отражение в зеркале.

Одним из наиболее эффективных приемов обучения невербальной коммуникации является *“Живая картина”* – цель, которой научить использовать невербальную тактику вместо вербальной или научиться ее использовать как сопровождающую коммуникативные стратегии. Суть ее заключается в том, что группе участников предоставляется репродукция жанровой картины русского или зарубежного художника. Их задача – “оживить” картину, инсценировав изображённую на ней ситуацию (используя мимику, жесты, интонацию).

Таким образом, для достижения взаимопонимания в процессе межкультурного коммуникации и обеспечения успешности общения необходима целенаправленная работа по овладению техникой социального общения с помощью выполнения соответствующих

упражнений и приемов.

Abstract. The paper considers the issue of developing interaction techniques that are responsible for keeping the conversation going, for mutual stimulation and control of the speaker's behaviour. These techniques comply with metacommunicative function of interaction. The latter encompasses the so-called metacommunicative signals which serve to control understanding, to guide the conversation and to avoid communicative failure. On linguistic level these metacommunicative signals may vary from interjection used for filling pauses and expressing different emotions to questions. They help to make the learner sound more like a native speaker and make his/her speech sound more authentic which entails the development of metapragmatic competence. It includes command of the rules by which utterances are strung together to create intercourse. The article also emphasizes the idea that there are some verbal expressions and non-verbal means specific for a certain culture. A set of techniques is proposed to develop interaction skills focusing the attention on the peculiarities of social interaction and based on communicative and cognitive approach.

Литература

1. Белухин, Д.А. Личностно-ориентированная педагогика / Д.А. Белухин. – М: МПСИ, 2005. – 448 с.
2. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие для вузов / Н.И. Леонов. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2003. – 216 с.
3. Ломов, Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Б.Ф. Ломов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М.: Наука, 1976. – С. 64 – 93.
4. Корчажкина, О.М. Что такое аутентичное речевое поведение / О.М. Корчажкина // Иностранные языки в школе, 2001. – № 3. – С. 33 – 38.
5. Сафонова, В.В. Культуроведение в системе современного языкового образования / В.В. Сафонова // Иностранные языки в школе, 2001. – № 3. – С.17 – 24.
6. Скалкин, В.Л. Основы обучения устной иноязычной речи / В.Л. Скалкин. – М.: Русский язык, 1981. – 248 с.
7. Чхетиани, Т.Д. Контактподдерживающая функция метакоммуникативных вопросов / Т.Д. Чхетиани // Сборник научных трудов / Отв. ред. Г.Г. Почепцов. – К.: КГПИИЯ, 1989.– С. 110 –116.

Гомельский государственный
университет им. Ф. Скорины

Поступило 09.12.08