

УДК 81.42

И. В. Пономарёва

**УМЕЕШЬ ГОВОРИТЬ, УМЕЙ И СЛУШАТЬ!
НЕЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ
КАК РЕЗУЛЬТАТ НАРУШЕНИЯ
ПРИНЦИПА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ**

5

Тверской государственной университет, Тверь, Россия
Поступила в редакцию 29.11.2022 г.
Принята к публикации 24.05.2023 г.
doi: 10.5922/pikbfu-2024-1-1

Для цитирования: Пономарева И. В. Умеешь говорить, умей и слушать! Неэффективность коммуникации как результат нарушения принципа активного слушания // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Сер.: Филология, педагогика, психология. 2024. №1. С. 5–18. doi: 10.5922/pikbfu-2024-1-1.

Рассматривается проблема эффективности / неэффективности речевой коммуникации, которая во многом определяется адекватностью / неадекватностью вербального и невербального поведения коммуникантов, а также проблема организации диалогического взаимодействия как процесса социального, коммуникативного, дискурсивного. Цель исследования – выявить существенные характеристики приемов активного слушания, используемых в организации речевого общения, на основе анализа материала на английском, французском и русском языках. Научная новизна работы состоит в уточнении и выявлении отличительных признаков активного слушания (слушания в интересах собеседника) – явления малоизученного в отечественной лингвистике. Обосновывается положение о конструктивном характере приемов активного слушания как стратегии взаимопонимания и согласованности действий коммуникантов. Эффективное использование приемов активного слушания обуславливается наличием совокупности коммуникативно-прагматических факторов, включающих социально-психологические характеристики коммуникантов, ситуацию и тему взаимодействия. Полученные результаты показали, что несоблюдение / нарушение правил и принципов активного слушания препятствует установлению и поддержанию контакта собеседников на протяжении всего процесса общения. Подобные отклонения приводят к нарушению общности говорящего и слушающего, нарушению смысловой координации реплик коммуникативных партнеров. Как следствие, не обеспечивается полноценная реализация коммуникативных интенций и установок говорящих, что становится причиной неэффективности речевого взаимодействия и, как правило, приводит к возникновению ситуаций псевдокоммуникативных контактов.

Ключевые слова: коммуникация, диалогическое взаимодействие, активное слушание, неэффективность коммуникации



Введение

Актуальность исследования. Способность к коммуникативному взаимодействию определяет существование и жизнедеятельность любого языкового сообщества. Речевое взаимодействие и целенаправленное использование языка имеет диалогический характер, то есть любой дискурс создается коллективно, значение любого высказывания является результатом совместной (кооперативной) деятельности двух или более коммуникантов в результате обмена репликами-сообщениями: репликами-стимулами и репликами-реакциями. Следовательно, необходимые составляющие коммуникативного процесса — понимание собеседниками друг друга и обратная связь. С этих позиций актуальным представляется рассмотрение некоторых приемов активного слушания, обуславливающего конструктивный характер поведения коммуникантов, но не получившего в отечественной лингвистике должного освещения.

Задачи исследования: дать краткую характеристику диалогического взаимодействия как процесса социального, коммуникативного и дискурсивного; рассмотреть базовые условия активного слушания, являющиеся основой эффективной коммуникации; выявить и описать специфику коммуникативного поведения субъектов диалогического взаимодействия, реализующих приемы активного слушания.

Методы исследования: использованы описательно-аналитический метод и метод коммуникативно-прагматической интерпретации диалогического взаимодействия.

Теоретическая база исследования. Мы опираемся на положение о том, что межличностная языковая коммуникация есть базовое условие существования человеческого общества в целом и необходимая предпосылка успешного жизнеобеспечения каждого человека, так как, по мнению профессора В. А. Звегинцева, «в самой природе человека заложено стремление к социальности, желание быть вместе» [6, с. 90]. И. Н. Симеева отмечает, что «система личностных характеристик включает открытость информации и готовность к переменам, положительное отношение к себе и своим достижениям, адекватный уровень притязаний, устойчивость к стрессу и угрожающим ситуациям, коммуникативную компетентность, гибкость и терпимость к новому» [14, с. 9]. По мнению автора, «структура интегральной характеристики личности образована когнитивными, эмоционально-волевыми, личностными и индивидуальными свойствами», и именно развитие этих характеристик «позволяет экстраполировать полученный опыт на широкий класс социальных ситуаций» [14, с. 9, 34]. Т. Е. Владимирова уточняет, что, присваивая «культурно-языковые картины мира и особенности его языковой концептуализации, человек становится носителем заложенных в них принципов бытия и отношения к миру, к Другому, к самому себе» [4, с. 35]. Как верно подмечает Л. И. Богданова, подлинное знание любого



языка в своей основе включает в себя «два главных умения: 1) умение при предъявлении текста извлечь из него не только эксплицитные, но и скрытые смыслы; 2) умение создать собственный текст, адекватно отражающий замысел и цель высказывания» [1, с. 1]. Определяя язык как одну из активных форм познания действительности, С. С. Ваулина отмечает, что «язык дает нам реальный образ мира, постичь который человек стремится на протяжении многих веков». Затрагивая проблему исследования языковой личности, автор указывает на необходимость изучения языка и языковых фактов «в действии: не отдельно, а в тексте (и, шире, в дискурсе), где большую роль играет учет человеческого фактора как важного экстралингвистического компонента языковых преобразований» [2, с. 60]. Именно поэтому, говоря о функциях, которые язык способен реализовывать в процессах коммуникации, профессор В. А. Звегинцев утверждает, что их следует рассматривать как «звено в согласованной человеческой деятельности, как компонент человеческого поведения» [6, с. 90]. Этой же точки зрения придерживается О. В. Лазарева, которая пишет, что «язык людей, находясь в центре окружающей его действительности, сегментирует реальный мир». Именно поэтому задачей лингвистики становится «комплексное изучение социальных, культурно-национальных и психологических факторов функционирования языка» [11, с. 12]. По мнению Л. И. Богдановой, «язык, включая в себя инвентарь ресурсов культуры, имплицитно содержит принятые в данной культуре способы концептуализации явлений, социально-закрепленный взгляд на мир, систему оценок и ценностей» [1, с. 1].

С позиций лингвопрагматического подхода, согласно И. П. Сусову, следует проводить исследование тех действий субъектов языкового общения, в процессе которых «а) говорящие производят из принадлежащих данной языковой системе знаков с учетом конкретных условий коммуникации высказывания, реализующие не только определенное пропозициональное содержание, но и коммуникативные намерения (интенции); б) участники коммуникации производят интерпретацию этих высказываний, направленную на постижение как буквальных смыслов, так и с опорой на использование принципов общения – небуквальных смыслов» [15, с. 53]. Любой речевой акт, соответственно, соотносится с конкретной ситуацией речевой практики, когда постоянно меняются роли отправителя и получателя. Очевидно, что при этом оба собеседника должны приложить определенные усилия для понимания того, что они говорят друг другу, насколько они понимают не только прямой смысл услышанного сообщения, но и скрытые интенции говорящего.

Практическая значимость исследования заключается в том, что рассмотренные приемы активного слушания могут стать основой для поиска оптимальных способов организации взаимодействия и быть использованы для изучения и проведения многочисленных вариантов бесконфликтного диалогического дискурса в различных сферах жизнедеятельности человека. Примеры нарушения принципов активного слушания демонстрируют, каким образом неудачно сформулирован-



ное высказывание способно привести к коммуникативной неудаче. Полученные результаты могут быть использованы в практике преподавания иностранных языков, в теоретических курсах по прагмалингвистике, теории коммуникации и теории диалога.

Диалогическое взаимодействие как социальный, коммуникативный и дискурсивный процесс

8

Суть бытия человека определяется его способностью взаимодействовать с другими людьми, устанавливать с ними различного рода отношения на основе взаимопонимания. Человек неизбежно включен в коммуникативный процесс, сознательно или неосознанно. Австрийский психолог П. Вацлавик пишет: «...как бы человек ни старался, он не сможет не общаться. Деятельность и бездействие, слова или молчание — все имеет ценность сообщения: они оказывают влияние на других, и эти другие, в свою очередь, не могут не ответить на эти послания и, таким образом, сами общаются. Не вызывает сомнения, что молчание или игнорирование других не является исключением из доказанного» [3, с. 44].

Согласно теории межличностной коммуникации П. Вацлавика, диалогическое взаимодействие как процесс обмена информацией в форме сообщений, интерактивно, что во многом обуславливает и содержание сообщения, и его понимание [3, с. 47–64]. Из этого следует, что успешность процессов взаимодействия собеседников предопределяется тем, что, во-первых, они принимают друг друга во внимание, во-вторых, стремятся по крайней мере к некоторой общей цели, распознавая личностно обусловленные смыслы друг друга в социальном контексте и согласовывая смысловую направленность своих действий.

Речевое общение как комплексный и многоуровневый процесс охватывает как минимум коммуникативный, перцептивный и интерактивный аспекты. Причем указанные аспекты далеко не исчерпывают всей глубины процесса общения: в нем выделяется множество иных сторон и функционально-деятельностных проявлений: фатический аспект (контакт, установление отношений); персуазивный аспект (побудительность, оказание влияния, воздействия); метаязыковая направленность (понимание, координация действий); а также информирование, познание, эмотивность и др.

Отправным пунктом процесса общения является речевая (коммуникативная) интенция, рассматриваемая как целенаправленное намерение говорящего совершить то или иное действие по отношению к собеседнику; в соответствии с конкретной ситуацией возникает стратегический план коммуникативного поведения говорящего. В его основе лежат мотивы, потребности и установки коммуникантов, определяющие выбор языковых средств, необходимых для успешного взаимодействия. По определению О. С. Иссерс, коммуникативная стратегия представляет собой «комплекс речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели; это осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация взаимодействия в диало-



гическом дискурсе в интересах достижения целей общения» [8, с. 56]. Конечную цель любой речевой стратегии составляет коррекция модели мира адресата. Посредством предложений, реакций и контрпредложений коммуниканты вводят в разговор собственные интерпретации обсуждаемых проблем, тем, событий, образов, желая сделать их общими и тем самым добиться реализации своего замысла. Как отмечают В. Заботкина и М. Коннова, именно «в системе языковых категорий и единиц, с одной стороны, и в дискурсе — с другой, находит свое отражение многообразие темпорального опыта». Так, литературное произведение, «как и любое произведение искусства, является моделью мироощущения — это приведенный в систему переживательный опыт индивида или группы» [10, с. 19].

Любой коммуникативный процесс включает взаимную и постоянную детерминированность поведения присутствующих партнеров. С того момента, как два (или более) человека вступают во взаимодействие и соглашаются быть партнерами (или соперниками, даже противниками), они сотрудничают, содействуют, беря слово или слушая, на протяжении всего этого взаимодействия. Коммуникация как целенаправленная активность человека основана «на намеренном использовании языка, являющегося компонентом информационно-когнитивной системы, в которой взаимодействуют мышление, сознание, память и язык, и основным назначением которой является обеспечение процессов восприятия, понимания, переработки информации и, соответственно, адекватной на нее реакции» [13, с. 210]. Уточним, что при этом «особое внимание уделяется говорящему человеку, личности, личностным факторам языкового общения, а также отражению этих факторов в языковых структурах (в дискурсе)» [Там же]. Фундамент успешного общения составляет соблюдение основополагающих принципов речевого взаимодействия: принципа кооперации, характеризующего порядок совместного оперирования информацией в структуре коммуникативного акта, и принципа вежливости, определяющего целый ряд прагматических правил ведения разговора, которые обеспечивают комфортность общения. Нарушение данных принципов означает «коммуникативную незаинтересованность, ненастроенность на мир собеседника, разобщенность действий, неситуативность речевого поведения, отсутствие обратной связи и понимания» [Там же].

Успешность коммуникации зависит от того, как собеседники понимают друг друга, как реагируют на слова и поведение другого, какими действиями (вербальными или невербальными) подтверждают адекватность восприятия информации. Как отмечает лингвист Н. В. Новоспасская, «вербальный компонент характеризуется наличием различных языковых и речевых средств, которые в своей совокупности формируют уникальный текст, имеющий определенную смысловую нагрузку и направленность» [12, с. 1]. Именно поведение (вербальное и/или невербальное) получателя сообщения указывает, понял ли он его смысл, и это понимание определяется тем, что оба собеседника, помимо содержательного общения, включают так называемые дискурсивные слова, которые характеризуются разнообразием функций, реа-



лизуемых в рамках диалогического дискурса. Говоря о коммуникативной сущности дискурсивных слов, И. М. Кобозева отмечает их особое «участие в соотнесении “вещественного” содержания высказывания с коммуникативной ситуацией, — отодвигая на второй план его формальные характеристики» [9, с. 292].

Дискурсивные слова выполняют фатическую и метаязыковую функции, реализация которых обеспечивает «обратную связь» в виде ответного действия — сообщения, которое адресат не может не отправить, придавая процессу общения интерактивный характер.

Таким образом, в качестве условий, обеспечивающих успешность коммуникации, выступают способность оценить собеседника и в соответствии с этим выстроить свое речевое поведение; признание не на словах, а на деле наличия многообразия точек зрения; предоставление равных возможностей в получении необходимой информации для обоснования своей позиции. Иными словами, успешность речевой коммуникации определяется по результатам реализации двух коммуникативно-значимых функций — взаимодействия и воздействия.

Активное слушание как основа эффективной коммуникации

Для эффективного взаимодействия оба собеседника, каждый со своей стороны, должны приложить определенные усилия к пониманию смысла услышанного сообщения и скрытых интенций говорящего. Оба должны быть в чутки и к невербальному аспекту общения: жестам, мимике, взглядам, движениям, голосу, интонации и т. п.

Конструктивный характер поведения коммуникантов определяется таким явлением, как «внимательное слушание» или «активное слушание», теоретические основы которого в 1960-е гг. были заложены американским психологом К. Роджерсом. Одна из движущих идей его концепции заключается в том, что каждый человек имеет в себе ресурсы, необходимые для развития и взаимодействия с другими. И эти ресурсы формируются на основе тех знаний и того опыта, которые человек обнаруживает сам и присваивает себе. Именно эти знания могут влиять на поведение человека (в том числе другого). Роджерс рассматривает активное слушание прежде всего как «технику сопровождения, которая помогает снять барьеры, мешающие собеседнику выразить свои эмоции и сформулировать то, что его беспокоит» [23, р. 74].

Эту идею впоследствии развил другой американский психолог М. Розенберг, разработавший теорию ненасильственного общения, в основе которой лежит выявление истинных потребностей человека и поиск путей их удовлетворения. Согласно исследователю, «общение в ненасильственном ключе является двунаправленным: с одной стороны, говорящие честно и открыто самовыражаются; с другой — эмпатически принимают аналогичные элементы общения от партнера [24, р. 205]. Розенберг исследует, каким образом удерживается фокус внимания на желаемом результате и конкретных действиях, в результате которых обе стороны были бы удовлетворены и в выигрыше, и что помогает направлять процесс общения в нужное русло.



Большой вклад в развитие теории и особенно практики активного слушания внесли ученые Т. Гордон [21], Л. Адамс [18], Ф. Ожандр [19] и др. Исследователи определяли активное слушание как метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника для обеспечения свободного их выражения, выявляли принципы, приемы и методы эффективного слушания. Так, Т. Гордон вывел три базовых принципа модели активного слушания, согласно которой активное слушание является собой пересказ того, как именно мы поняли сообщение собеседника (без добавления своих размышлений и ссылок на собственный опыт); при этом, отмечает автор, разрешение конфликтов желательно без проигравших, по взаимному согласию [21].

Аналогичным образом высказывается и М. Ильяхов, который определяет активное слушание как «правильную и понятную коммуникацию, как своеобразный способ понять и принять точку зрения собеседника» [7, с. 9]. По мнению исследователя, сущность активного слушания заключается в том, чтобы не только слушать, но и слышать собеседника, «полностью погружаясь в его проблему, чувствуя его настроение в данный момент, становясь своеобразным “зеркалом” его чувств и переживаний» [7, с. 11]. Очевидно, что такое поведение открывает возможности для осуществления полноценного, оптимального и бесконфликтного общения.

Развивая свою теорию, М. Розенберг отмечает, что активное слушание обеспечивается присутствием «здесь и сейчас» [24]. Согласно автору, активный слушатель как бы сообщает говорящему, что принимает его, хочет понять его опыт, чувства, потребности, именно поэтому активное слушание часто называют эмпатическим слушанием, поскольку в его основе лежит искреннее стремление представить себя на месте другого человека. По мнению профессора А. Фридмана, «активное слушание выступает искусством конструктивного диалога, поскольку позволяет договориться с любым собеседником и построить взаимовыгодные отношения в любых ситуациях общения» [16, с. 18]. Такой же точки зрения придерживается и психолог Ю. Б. Гипшенрейтер, определяющая активное слушание как «уникальную технику общения, поскольку ответы по способу активного слушания показывают, что собеседник понял внутреннюю ситуацию партнера, готов услышать о ней больше, принять ее, что, как правило, неизбежно приводит к неожиданным, порой чудодейственным результатам» [5, с. 28].

Активно слушать, по мнению исследователей данного феномена, — значит слушать собеседника в его интересах, сосредоточивая свое внимание не только на том, что он говорит, но и на том, что он хочет сказать, концентрировать внимание на эмоциональном состоянии говорящего, попытаться выяснить и понять, что его действительно тревожит, что собеседник чувствует и какие слова ожидает услышать. Адресату нужно осмыслить все это и сформулировать собственными словами свое понимание полученного сообщения и заложенные в нем интенции. Процесс переформулирования предполагает использование уточняющих вопросов и метакоммуникативных выражений относительно правильности понимания внутренних мотивов собеседника, например:



А ты не думаешь / подумал(а), что...? Тебе не кажется, что...? Ты хочешь сказать, что...? А если посмотреть с другой стороны? Почему ты считаешь, что...? Тебе что-то мешает? Ты уверен, что...? Что тебя настораживает? Что-то тебя пугает / печалит, да? Что тебя беспокоит...? Тебе не хватает времени, чтобы...? Возможно, ты прав, но...; Постарайся понять, что...; А что, если...? А ты пробовал...? А ты не допускаешь того, что...?

Вопросы и предположения подобного типа дают возможность не делать поспешных выводов и прогнозов, а, напротив, присмотреться к собеседнику, учесть его личностные особенности. Ведь даже с одним и тем же человеком бывает трудно найти общий язык дважды; именно поэтому в каждом разговоре необходимы конкретные тактики убеждения и аргументации, в основе которых лежит анализ ситуации и эмоционального настроения собеседника с точки зрения его информированности и желания обсуждать проблему.

Специфика активного слушания как стратегия коммуникативного поведения субъектов диалогического взаимодействия

Рассмотрим ситуацию общения учителя с учеником, который впервые сдает экзамен и очень волнуется. Обращаясь к своему учителю, он пытается выяснить, насколько трудно сдать экзамен успешно и что нужно сделать, чтобы получить хорошую оценку. Естественно, ученик хочет получить от учителя советы, рекомендации, наставления. Примеры некоторых возможных ответов учителя доброжелательны и искренни, однако с точки зрения реализации позиции активного слушания не все они являются удачными, содержательными и перспективными.

Первый возможный ответ:

(1) *Mais ne vous inquiétez pas, cet examen est vraiment très facile.*

Исходя из положений теории активного слушания, данный ответ нельзя рассматривать как удовлетворяющий этим требованиям. Несмотря на прямо выраженное намерение успокоить ученика, учитель оказался равнодушен к его проблемам: он не услышал своего ученика, не попытался понять, что его беспокоит, чего он боится, что чувствует. Ученик явно не ожидал столь легковесного ответа, который не рассеял его беспокойство, сомнения и переживания.

Второй возможный ответ:

(2) *Vous avez toujours eu de bons résultats, donc...*

Как и ответ (1), эта реакция учителя также не может рассматриваться как пример активного слушания. Казалось бы, в ответе содержится поддержка: учитель аргументирует свою позицию — ученик хорошо учится и у него нет причин волноваться. Однако такой ответ-аргументация не соответствует стратегии активного слушания, так как реакция учителя не является ответом на вопросы ученика. Ученик разочарован: страх перед экзаменом остался, причины этого страха не выяснены, проблема не решена. По всей вероятности, разговор не получит продолжения.



Третий возможный ответ:

(3) *Je suis surpris de vous entendre poser une question comme celle-ci, car j'y ai déjà répondu, j'ai le sentiment de perdre mon temps.*

Данный ответ представляет собой типичное «Я-сообщение»: учитель воспринял вопросы ученика как посягательство на свое жизненное пространство: он ведь уже все объяснял и совершенно не намерен тратить свое время на повторение. Он не захотел понять, что ученик задает вопросы не из праздного любопытства, а оттого, что в действительности сам он не может найти на них ответы. Такая реакция учителя может иметь негативные последствия, вызвав у ученика, во-первых, чувство неприязни к учителю, а во-вторых, чувство вины дополнительно к своим проблемам, и это явно не способствует продолжению разговора. Ученик чувствует себя отвергнутым. В данной ситуации ответ (3) рассматривается как неуместный: ученику не помогли справиться со страхами, его не подвели к самостоятельному решению возникших вопросов, тревожное состояние ученика только усугубилось.

Четвертый возможный ответ:

(4) *Cet examen est très important pour vous et vous êtes inquiet...*

Данным ответом учитель подчеркивает значимость экзамена и понимание волнения ученика. Далее могли бы последовать вопросы типа: *Вы хотите сказать, что не совсем понимаете, как построить свой ответ? Какие-то темы не совсем понятны? Что именно Вас беспокоит? Может быть, Вы что-то забыли?* и т.п. Такого рода вопросы показывают, что учитель расположен выслушать и понять ученика, побуждая его рассказать о том, что его беспокоит, чего он боится перед экзаменом. Отвечая на такого рода вопросы и откликаясь на последующие реплики учителя, ученик получает возможность рассказать о своих проблемах, которые возникли, вероятно, в результате некоторой неизвестности, неосведомленности. В разговоре с учителем ученик приобретает уверенность: он больше не одинок, есть человек, готовый его выслушать, понять и прийти на помощь. Ответ (4) является типичным примером активного слушания, так как способствует развитию продуктивного, конструктивного диалога.

Несоблюдение принципа активного слушания в ситуациях псевдокоммуникативных контактов

Несоблюдение условий речевой коммуникации превращает диалог в псевдиалог, при котором собеседники не слушают и не слышат друг друга, не обращают внимания на аргументацию и доводы другой стороны, слушая только себя. Псевдокоммуникативное общение обусловлено нарушением принципов, правил и норм вербального взаимодействия и характеризуется отсутствием нацеленности на коммуникативного партнера, нарушением общности говорящего и слушающего, нарушением смысловой координации реплик собеседников. В ситуациях псевдокоммуникативных контактов не обеспечивается полноценная реализация коммуникативных интенций говорящих, не реализуются коммуникативные установки собеседников. Тем самым не выполняется основное предназначение коммуникативного процесса: отсут-



ствуует взаимодействие коммуникантов по достижению некоторой общей (речевой или неречевой) цели. Одним из факторов, порождающих ситуации псевдокоммуникативных контактов, выступает нарушение принципов активного слушания. Примером неэффективного слушания служит диалогический фрагмент из пьесы С. Беккета «*Rough for theatre I*», в котором представлено общение двух людей (инвалидов, нищих, бездомных, глубоко одиноких), между которыми происходит следующий разговор:

B.: Poor wretch. Unless we join together and live together, till death ensue. What would you say to that? Do you like company? Do you like tinned food? (В. пытается установить контакт, выражает сочувствие к слепому, предлагает объединить свои возможности для совместного выживания, запрашивает мнение собеседника относительно высказанного предложения.)

A.: What tinned food? (А. проявляет безучастность к разговору: оставляет без внимания слова сочувствия, не отвечает на вопросы, игнорирует инициативы собеседника, игнорирует предлагаемую тему.)

B.: Corned beef. Do you like potatoes? We might even let them sprout and then, when the time came, put them in the ground, we might even try that. I would choose the place and you would put them in the ground. (В. отвечает на вопрос собеседника, пытается выяснить его предпочтения, заинтересовать, разговаривать, предлагает свой проект совместной деятельности, пытается привлечь к общему делу, задает вопрос, выражающий надежду на согласие собеседника сотрудничать.)

A.: How are trees doing? (А. проявляет незаинтересованность в разговоре: оставляет без внимания предложение о сотрудничестве, не отвечает на вопрос, задает вопрос, не связанный с предлагаемой темой, игнорирует инициативы собеседника.)

B.: Hard to say. It's winter, you know. (В. поддерживает тему, отвечает на вопрос, пытается вести диалог.)

A.: It's a day or night. (А. оставляет без внимания реплику собеседника, задает вопрос, не связанный с предыдущей своей репликой и с ответом собеседника.)

B.: Shall I describe it to you? Shall I try to give you an idea of this light? (В. поддерживает тему, предлагает свою помощь, старается заинтересовать, расположить к себе.)

A.: It seems to me sometimes I spend the night here playing and listening. (А. оставляет без внимания предложение о помощи, отклоняет призывы к сближению и совместным действиям, игнорирует инициативы собеседника, меняет тему.)

B.: ...Do you think we would make a match, now you are getting to know me? (В. продолжает развивать тему сотрудничества, задает вопрос о возможности совместных действий, надеется получить подтверждение своему предположению.)

A.: Corned beef, did you say? (А. отклоняет попытку собеседника установить контакт и договориться о взаимодействии: оставляет без внимания его реплику, меняет тему, задает вопрос о том, что представляет для него интерес.)



B.: ...If you ask me we were made for each other. (В. высказывает предположение о совместимости и возможности сотрудничества, пытается выяснить степень заинтересованности собеседника, дает понять, что вместе выжить легче.)

A.: What does it all look like now? (А. игнорирует инициативы собеседника, оставляет без внимания предложение объединиться, меняет тему, задает вопрос о том, что представляет для него интерес.)

B.: Of course, if you wish me to look about me I shall. And if you care to push me about I shall try to describe the scene, as we go along. (В. старается заинтересовать приятеля, предлагает свою помощь в ответ на взаимную услугу, а именно предлагает описать все, что будет встречаться на пути во время прогулки, призывает к сближению, к совместным действиям.)

A.: Baked beans! (А. не проявляет интереса к предлагаемой теме, оставляет без внимания призыв объединиться и сотрудничать, не реагирует на просьбу о помощи, меняет тему.) [20, p. 228 – 233].

Сбой в общении происходит из-за нежелания коммуниканта А. пускаться в свой внутренний мир другого человека и принимать полноценное участие в разговоре: поддерживать инициативы собеседника, отвечать на вопросы, принимать предлагаемые темы, реагировать на предложения, проявлять заинтересованность в общении. В. надеется избавиться от одиночества, найти родственную душу, общаться и, возможно, немного скрасить свое существование; однако собеседник проявляет равнодушие, незаинтересованность, отстраненность и безучастность, говорит только о том, что имеет для него какое-то значение в данный момент, задает вопросы, интересные только ему, отмалчивается. Подобное общение бессодержательно, бесперспективно, псевдокоммуникативно.

Иллюстрацией может также служить фрагмент диалога из рассказа В. Шукшина «Ваш сын и брат», в котором молодой человек сообщает брату о болезни матери и просит его помочь достать для нее лекарство:

– Мать захворала... <...> Радикулит. <...> Игнат, надо достать змеиного яда. Матери-то. Я второй день хожу по городу – нигде нету.

– ...Ну а ты как живешь?

– Ничо.

– Все на стройке вкалываешь?

– На стройке.

– Эхх... Максим, Максим...

– Ладно, брось про это.

– Чего «брось»-то? Чего «брось»-то? Жалко же мне тебя, дурака. <...>

Так и загнешься в своем общежитии.

– Загнусь – схоронишь. И все дело [17, с. 348 – 355].

Молодому человеку не дает покоя мысль о больной матери и о необходимости срочно достать для нее нужное лекарство, к тому же ему очевидно неприятен разговор на тему личной жизни. Реплики брата никак не связаны с просьбой молодого человека помочь достать лекарство для матери, он словно и не слышит эту просьбу. Наоборот, он вынуждает брата говорить на темы, которые в данной ситуации тот



считает неуместными: о его работе, о личной жизни; про мать он и не вспоминает. Возможно, он тянет время, чтобы подумать, как он может выполнить эту просьбу, а если не может, то какими словами объяснить свой отказ помочь матери. Но вопросы, упреки и поучения Игната явно не соответствуют правилам и нормам организации диалогического взаимодействия, то есть происходит нарушение принципов активного слушания.

В данной ситуации примерами активного слушания могли бы послужить следующие высказывания: *Давно мама болеет? Что говорят врачи? А где ты уже был? Ты был в разных аптеках? Там тоже нет? Давай позвоним в...? Змеиный яд поможет? В каком количестве нужно лекарство? Ты советовался с другими врачами? Может, можно купить что-нибудь другое? У тебя хватит денег на лекарство?* и т.п. Подобного рода вопросы продемонстрировали бы, что человек, к которому обратились за помощью, услышал проблему, почувствовал озабоченность собеседника, сопереживает, готов оказать помощь и приложить для этого все свои усилия.

Заключение

Владение приемами активного слушания способствует созданию благоприятных условий для взаимопонимания собеседников, для установления доверительных отношений между ними и реагирования соответствующим образом на речевое и неречевое поведение друг друга.

Коммуникативно-функциональное осмысление приемов активного слушания раскрывает специфику ситуативно обусловленного коммуникативного поведения субъектов диалогического взаимодействия. Определяющим в реализации стратегии активного слушания является добровольное заинтересованное личное участие слушающего в обсуждении проблемы, возникшей у собеседника. При этом слушающий должен быть расположен не просто слушать, но слушать внимательно и терпеливо, давая собеседнику время для обдумывания и формулирования своих ответов, при этом он не должен давать никаких оценок услышанному и предлагать собственное решение обсуждаемой проблемы.

Понимание сообщения обязательно проходит через процесс интерпретации слушающим языковых структур и невербальных средств коммуникации, которые использовал говорящий в конкретной ситуации. Эта интерпретация в значительной степени зависит от непосредственных условий взаимодействия, от темы обсуждения, от умения слушающего адекватно переформулировать услышанное и задать вопрос, способствующий развитию диалога.

Проблема, затронутая в данной работе, представляется весьма перспективной прежде всего в плане обучения приемам активного слушания, владение которыми открывает новые возможности для понимания сущности функционирования языковых единиц и невербальных способов общения с целью формирования компетентной коммуникативной личности, способной организовать бесконфликтное, конструктивное, целенаправленное диалогическое взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности человека.



Список литературы

1. Боданова Л. И. Русский язык как культурная ценность: изучение и обучение // Ученые записки Новгородского государственного университета : электрон. журн. 2020. №1 (26). С. 1–4. URL: <https://portal.novsu.ru/univer/press/eNotes1/i.1086055/?id=1586752> (дата обращения: 15.11.2022).
2. Ваулина С. С. Текстообразующая функция авторской модальности в «Почуении преподобного Серапиона» // Мир русского слова. 2021. №3. С. 59–66.
3. Вацлавик П., Бивиа Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий, парадоксов взаимодействия. М., 2000.
4. Владимирова Т. Е. Слово в языковой картине мира и бытия // Филология и культура. 2015. №2. С. 35–40.
5. Гиппенрейтер Ю. Б. Чудеса активного слушания. СПб., 2020.
6. Звегинцев В. А. Теоретическая и прикладная лингвистика. М., 1967.
7. Ильяхов М. Ясно, понятно. СПб., 2021.
8. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики. М., 2016.
9. Кобозева И. М. Для чего нужен звучащий словарь дискурсивных слов русского языка. М., 2004.
10. Заботкина В. И., Коннова М. Н. К вопросу об экспликации темпорального опыта в художественном тексте: аксиологический аспект // Новый филологический вестник. 2021. №3 (58). С. 18–32.
11. Лазарева О. В. История осмысления категории количественности в философии языкознания // Вестник Российского университета дружбы народов. Сер.: Теория языка. Семиотика. Семантика. 2010. №4. С. 12–22.
12. Цзоу Х., Новоспаская Н. В. Классификация элементов лингвокультурологической информации в поликодовом тексте печатной рекламы на материале русского и китайского языков // Litera. 2021. №2. С. 1–10. doi: 10.25136/2409-8698.2021.2.35001.
13. Пономарёва И. В. Нарушение принципов вербального общения как признак псевдокоммуникации // Вестник Удмуртского университета. Сер.: История и филология. 2021. Т. 31, №2. С. 209–214.
14. Симеева И. Н. Психология адаптации личности к изменениям жизнедеятельности : автореф. дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 2006.
15. Сусов И. П. Лингвистическая прагматика. Винница, 2009.
16. Фридман А. Искусство конструктивного диалога. СПб., 2021.
17. Шукшин В. Собр. соч. : в 5 т. Фрунзе, 1992. Т. 3.
18. Adams L., Lenz E., Hériard-Dubreuilh C. Femmes efficaces. Montréal, 1981.
19. Augendre Ph. À l'écoute de l'autre // Vie et Santé. 1982. №6.
20. Beckett S. The complete dramatic works. L. ; Boston, 1990.
21. Gordon Th. Enseignants efficaces enseigner et être soi-même. Montréal, 1979.
22. Rogers C. On Becoming a Person. A Therapists View of Psychotherapy. Boston, 1961.
23. Rogers C. Freedom to Learn. Columbus, 1969.
24. Rosenberg M. Nonviolent Communication. A Language of Life. Encinitas, 2015.

Об авторе

Инна Владимировна Пономарёва – канд. филол. наук, доц., Тверской государственный университет, Россия.

E-mail: ivponomaryova@mail.ru

ORCID: 0000-0002-5164-3407



I. V. Ponomaryova

**YOU KNOW HOW TO SPEAK, BE ABLE TO LISTEN!
INEFFICIENCY OF COMMUNICATION AS A RESULT
OF VIOLATION OF THE PRINCIPLE OF ACTIVE LISTENING**

Tver State University, Tver, Russia

Received 29 November 2022

Accepted 24 May 2023

doi: 10.5922/pikbfu-2024-1-1

18

To cite this article: Ponomaryova I. V., 2024, You know how to speak, be able to listen! Inefficiency of communication as a result of violation of the principle of active listening, *Vestnik of Immanuel Kant Baltic Federal University. Series: Philology, Pedagogy, Psychology*, №1. P. 5–18. doi: 10.5922/pikbfu-2024-1-1.

The issue of the effectiveness of speech communication is considered, which is largely determined by the adequacy / inadequacy of verbal and non-verbal behavior of communicants, as well as the problem of organizing dialogical interaction as a process of social, communicative, and discursive nature. The research aims to identify the essential characteristics of active listening techniques used in organizing verbal communication based on the analysis of material in English, French, and Russian languages. The scientific novelty of the work lies in specifying and identifying distinctive features of active listening (listening in the interest of the interlocutor) – a phenomenon that is not well-studied in domestic linguistics. The position is justified regarding the constructive nature of active listening techniques as a strategy for mutual understanding and coordination of communicants' actions. The effective use of active listening techniques is conditioned by a set of communicative-pragmatic factors, including socio-psychological characteristics of communicants, the situation, and the interaction topic. The obtained results showed that non-compliance / violation of active listening rules and principles hinders the establishment and maintenance of contact between interlocutors throughout the communication process. Such deviations lead to a disruption of the unity between the speaker and the listener, a disturbance of the semantic coordination of communicative partners' utterances. As a result, the full realization of communicative intentions and speaker's attitudes is not ensured, leading to the ineffectiveness of verbal interaction and typically resulting in the emergence of pseudo-communicative contacts.

Keywords: communication, dialogical interaction, active listening, inefficiency of communication

The author

Dr Inna V. Ponomaryova, Associate Professor, Tver State University, Russia.

E-mail: ivponomaryova@mail.ru

ORCID: 0000-0002-5164-3407