

Розуміння як головна ознака комунікативного акту

У комунікативному акті образ партнера виникає як результат, що регулює процес спілкування. Партнер постає як особистість з індивідуальними характерологічними рисами, емоційними, вольовими, інтелектуальними властивостями, поведінковими можливостями. Їхнє розуміння і є головною ознакою комунікативного акту.

Ключові слова: спілкування, комунікативний акт, розуміння, ідентифікація, рефлексія, каузальна атрибуція, установка, стереотипізація.

Постановка наукової проблеми та її значення. Інтерес дослідників до проблеми розуміння обґрунтований, оскільки яке воно – це розуміння іншого, багато залежить від комфортності учасників спілкування, їхнього самопочуття та поведінки.

Мета статті – теоретичний аналіз проблеми розуміння як головної ознаки комунікативного акту. Згідно з метою поставлено такі **завдання:** розкрити суть поняття «розуміння», його рівні й види, структурну будову комунікативного акту, висвітлити фактори, що визначають правильність, зміст, глибину характеристик розуміння іншого.

Аналіз досліджень цієї проблеми. О. Бодальов у публікації «Феномен розуміння іншого та визначальні його фактори» [1] стверджує, що розуміння іншого як прояв у дії пізнавальних здатностей людини має декілька іпостасій. По-перше, розуміння іншого має місце, коли людина, будучи суб'єктом розуміння, дає правильну відповідь на питання: яким насправді є цей інший як індивід, як особистість і як суб'єкт різних видів діяльності? По-друге, коли людина, будучи в ролі суб'єкта розуміння іншого, дає правильну відповідь (собі чи комусь), як цей інший на своєму суб'єктивному рівні усвідомлює й оцінює себе і як він при цьому ставиться до себе. По-третє, коли людина, будучи суб'єктом розуміння іншого, вже в конкретних ситуаціях спілкування із цим іншим звітує про те, що ця людина являє собою в певний момент, яку мету вона при цьому має і чому. Чи є в її прямій мові якийсь підтекст? По-четверте, коли людина як суб'єкт розуміння іншого в тих же конкретних ситуаціях спілкування передбачає, як цей інший сприймає її і як до неї ставиться, на що насамперед звертає увагу в адресованому їй мовленні і яку реакцію від неї можна очікувати.

С. Лєтягіна акцентує увагу на спілкуванні як на цілеспрямованій взаємодії, орієнтованій на розуміння співрозмовника [11]. І. Малкіна-Пих серед інтегрованих комунікативних умінь виокремлює вміння розуміти партнера [12].

Л. Щєрба зазначає: «Якщо розуміння не настає, або якщо воно йде не так, як того очікував автор висловлювань, то це сигналізує йому про певні вади у процесі його мовлення» [15].

Розуміння – осмислення конкретної інформації, що передається за допомогою слів, знаків, учинків, дій; здатність людини осмислити, досягнути зміст, значення інформації; відображення тексту і його переоцінка в новому контексті. Йдеться про розуміння безпосереднього змісту окремих слів, фраз, вислову загалом; прямо не висловлених думок (розуміння підтексту); виразно не визначених мотивів поведінки або окремих учинків співрозмовника тощо [14].

І. Юсупов зазначає, що розуміння інших пов'язане з розумінням самого себе. Прагнучи пізнати себе, мотиви своїх учинків, людина вдається до аналогій. Крім того, подібні вчинки інших людей викликають різні переживання та емоційні прояви. Безпосереднє використання особистого досвіду для пояснення поведінки інших людей призводить до атрибутивних помилок в інтерпретації міжособистісної взаємодії [7].

Комунікація – це також способи, за допомогою яких людина вибудовує відносини з іншими і розуміє почуття та думки інших [4].

Е. Верещагін і В. Костомаров у книзі «Мова і культура» визначають комунікацію як адекватне взаєморозуміння двох учасників комунікативного акту [2].

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. У процесі спілкування людина розкривається партнерові як особистість з індивідуальними характерологічними рисами, емоційними, вольовими, інтелектуальними властивостями, поведінковими можливостями. У їх розумінні й полягає головна ознака комунікативного акту. Поняття «розуміння» виражає здатність людини пізнати суттєве, істотне в іншій людині, розкрити її у зв'язках і стосунках з іншими особистостями. Розуміння – накопичення, систематизація інформації, оперування знаннями про інших людей задля досягнення максимальної відповідності суджень, оцінок, уявлень про них об'єктивних рис, властивостей та можливостей. Реалізується розуміння переважно через мову, а також через певні жести, міміку, знаки, дії [13].

Структурною одиницею спілкування як форми двосторонньої взаємодії є комунікативний акт [9]. Розглядаючи розуміння як головну ознаку комунікативного акту, потрібно виявити ряд істотних факторів впливу на нього. Комунікація може являти собою окремий комунікативний акт, а може складатися із багатьох таких актів (упорядкованих у часі). Тому аналіз цієї проблеми вимагає передусім дослідження структури комунікативного акту.

Як зазначає Г. Гріненко [5], вже при першому погляді на комунікативний акт можна виділити три найважливіші його складники: комунікатора (K_r) – суб'єкта, який передає повідомлення; комуніканта (K_t) – суб'єкта, який сприймає повідомлення і, власне, саме повідомлення – задане як деяка послідовність знаків, тобто текст (T). Звідси комунікативний акт можна подати у вигляді формули: K_r – T – K_t. Але оскільки ми досліджуємо розуміння, то така спрощена структура комунікативного акту є недостатньою: необхідно ще виділити процедуру породження (I-) і сприйняття (-I) тексту. Тоді отримаємо: K_rI – T – IK_t.

Сприйняття тексту, безумовно, є необхідною умовою його розуміння, але текст можна почути і, тим не менше, не зрозуміти. Отже, ми повинні від тексту як послідовності знаків відрізнити зміст і/або значення цього тексту. Але – і тут кориняться одна з можливих причин нерозуміння – зміст, укладений комунікатором у текст (позначимо його як T[^]), може не співпадати з тим, який розуміє комунікант (^T). Тобто ми маємо: K_rI – T[^] – T – ^T – IK_t, де T[^] може бути тотожним, а може бути і не тотожним ^T. Непорозуміння, що виникло (T[^] ≠ ^T), може бути результатом помилки (один із суб'єктів неправильно розуміє зміст якогось слова у складі тексту), наслідком використання багатозначного терміна (різні суб'єкти використовують різні значення цього терміна) тощо.

Значення слова може бути зрозуміле лише в контексті речення як найменшої одиниці мовлення, що висловлює закінчену думку. Водночас зміст окремого речення можна зрозуміти лише в контексті певного уривку тексту (принцип взаємодії частин і цілого). Критерієм розуміння є сформульована в слові думка, яка відображає знання істотних ознак предмета або явища. Уміння схарактеризувати словами те, що осмислюється, свідчить про правильне розуміння [6].

Надійним показником розуміння є зміст відповідей на нестандартні запитання по суті засвоєних знань, уміння варіювати формулювання думок, реконструювати текстову основу змісту, передавати його в більш стислому або розгорнутому вигляді. Свідченням розуміння вважається також уміння застосовувати на практиці сформульовані в словесній формі принципи, наводити оригінальні приклади, що ілюструють явище.

У комунікативному акті потрібно розрізнити, принаймні, три види розуміння: правильне, адекватне, абсолютно адекватне. Правильне розуміння тексту відбувається за умови, якщо змістове значення, сприйняте комунікантом, тотожне змістовому значенню, вираженому комунікатором. Адекватне розуміння тексту має місце, якщо комунікант сприймає тільки те значення тексту, яке комунікатор хоче донести до комуніканта і при цьому кожне зі сприйнятих значень тотожне вираженому значенню. Абсолютно адекватне розуміння тексту, якщо комунікант сприймає всі ті значення тексту, які вкладає в цей текст комунікатор, причому кожне зі сприйнятих значень тотожне вираженому значенню [5].

Адекватність характеризує насамперед результат процесу міжособистісного розуміння і має не тільки теоретичне, а й практичне значення. Дослідження стверджують, що люди, які більше сконцентровані на власному «Я», характеризуються низьким рівнем адекватності міжособистісного розуміння. Люди з високим рівнем нейротизму схильні до частих виявів нервового напруження та конфліктної поведінки, у них знижується точність розуміння. Неавторитарні суб'єкти точніші в розумінні й оцінці інших. Особам зі спрощеною когнітивною структурою властива вища схильність до проєкції власних станів і нижча точність сприймання.

Адекватність процесу міжособистісного розуміння забезпечується завдяки дії певних психологічних феноменів, зокрема ідентифікації і рефлексії [3; 4; 7]. Ідентифікація – спосіб розуміння людиною іншого індивіда через усвідомлене чи неусвідомлене уподібнення себе його характеристикам. Припущення щодо внутрішнього стану, намірів, мотивів і почуттів іншої людини ґрунтуються на спробі поставити себе на її місце.

Суб'єкту спілкування важливо зрозуміти не тільки свого партнера, а й взяти до уваги, як він буде сприймати і розуміти себе самого. Здатність до рефлексії формується в суб'єкта міжособистісного розуміння поступово і розвинена в різних людей неоднаково. Дія рефлексії, як зазначає О. Бодальов, розгортається на кількох рівнях. На першому рівні вона має пасивний характер. У спілкуванні людина не бачить станів, намірів, думок іншої людини. На другому рівні спостерігається невпорядкована, епізодична діяльність уяви, головна ознака якої – виникнення в процесі спілкування окремих уривчастих уявлень про внутрішній світ іншої людини. Третій рівень характеризується виявом здатності до відтворення в думці особливостей переживання іншої людини не тільки в окремих ситуаціях, а й упродовж усього процесу взаємодії. Суттєвими ознаками цього рівня є, по-перше, те, що спостереження за станом іншої людини здійснюється мимовільно й постійно; по-друге, для цього рівня характерні згортання процесу уяви й одночасне включення у стан іншої людини в кожному акті спілкування. Для формування третього рівня рефлексії велике значення має інтуїція – здатність бачення особливостей, що характеризують особистість іншої людини, через безпосереднє споглядання, без логічної аргументації [1].

Чим глибше людина розуміє іншого, тим повніше та об'єктивніше оцінює себе. Якби людина мала повну інформацію про партнера зі спілкування, то вона б могла безпомилково обирати тактику взаємодії з ним. Але на практиці ніколи такого не буває. Це змушує вдаватися до каузальної атрибуції – причинного пояснення вчинків партнера шляхом «приписування» йому почуттів, намірів і мотивів поведінки. Найчастіше це буває за дефіциту інформації про партнера. Як правило, каузальна атрибуція здійснюється неусвідомлено – на основі ідентифікації партнера з якоюсь знайомою людиною або шляхом віднесення його до певної групи осіб, про яку вже є певні уявлення. У таких випадках люди можуть робити безпідставні висновки, ґрунтуючись не на причинно-наслідкових відношеннях, а на випадкових асоціаціях.

На правильність розуміння партнера зі спілкування суттєво впливає установка – попередньо сформована готовність сприймати іншого під певним кутом зору. Її дією можна пояснити ефект ореолу – приписування позитивних якостей особам, до яких суб'єкт сприймання ставиться позитивно, і негативних – тим, хто йому не подобається [13].

З установкою пов'язано і явище стереотипізації – привнесення в образ партнера рис, якими наділяють представників певної професійної чи національної групи. Стереотипізація виникає внаслідок узагальнення власного досвіду суб'єкта, до якого він приєднує відомості, отримані з інших джерел. Ці відомості бувають сумнівними або й хибними, тому й узагальнення можуть бути помилковими.

Процес міжособистісного розуміння тісно пов'язаний з емоційною сферою. Почуття, співчуття та співпереживання допомагають адекватному розумінню інших людей. Дослідження засвідчують, що розвиток емпатії залежить не стільки від кола спілкування з іншими людьми, скільки від суб'єктивної їх значущості для особистості [10].

У кожній комунікативній ситуації механізми розуміння і результати його різняться за суттю та рівнями [7]. Перший – усвідомлення цілей, мотивів, установок іншої людини; другий – прийняття цілей, мотивів, установок іншої людини як своїх.

Другий рівень розуміння невластивий дітям, оскільки він є результатом пізнішого онтогенетичного розвитку. Утім, і не всі дорослі здатні пізнати людину саме на рівні прийняття її цілей, мотивів, установок. Ідеться про рівень взаєморозуміння, який вимагає від кожного із партнерів спілкування враховувати не лише власні потреби, мотиви, цінності, а й відповідні запити іншого. Отримані при цьому враження відіграють відчутну регулятивну роль у процесі спілкування, оскільки пізнання іншої людини забезпечує і пізнання себе, а повнота, точність сприйняття та розуміння іншої людини зумовлюють успіх у взаємодії з нею. Відтак, з'являються можливості для оцінювання людини людиною, зміни своїх дій і поведінки партнера, організації та коригування стратегії власної поведінки і вчинків.

Процес міжособистісного розуміння в загальному вигляді можна визначити як формування у свідомості людини образу іншої людини. Воно починається з відображення зовнішності. Але вже на цьому етапі більшість людей робить висновки про особистісні риси, які не виявляються безпосередньо на рівні сприймання. Включення у психічний образ властивостей особистості, які не даються безпосередньо як фізичні властивості, є характерною ознакою цього процесу. Особистісний зміст

іншої людини встановлюється шляхом інтерпретації елементів зовнішності, поведінки та діяльності. Виходячи із цього, можна виокремити дві стадії міжособистісного розуміння – конкретно-чуттєве й абстрактно-логічне [1].

На стадії конкретно-чуттєвого розуміння певні ознаки іншої людини відбиваються ґрунтовно й точно, інші – невиразно й помилково, а деякі зовсім не беруться до уваги. Тому через недостатню фіксацію властивостей, притаманних іншій людині, розуміння часто схематичне і спрощене.

На стадії абстрактно-логічного розуміння людина інтерпретує поведінку інших людей. Сутність такої інтерпретації полягає в поєднанні сприйнятих елементів-ознак зовнішності із семантичним змістом, що визначається власним досвідом спілкування та системою знань.

Виокремлюють чотири основні засоби інтерпретації в процесі міжособистісного розуміння:

- 1) аналітичний – кожний з елементів зовнішності пов'язується з конкретною психологічною властивістю особистості;
- 2) емоційний – особистісні властивості приписуються людині залежно від естетичної принадності її зовнішності;
- 3) перцептивно-асоціативний – людині приписуються властивості іншої людини, зовні на неї схожої;
- 4) соціально-асоціативний – людині приписуються властивості того соціального типу, до якого вона віднесена на підставі сприймання її зовнішності.

У ситуації спілкування образ іншої людини виникає як результат комунікації і виконує функції регулятора спілкування. Зміст цього образу та його регулятивне значення зумовлені особливостями взаємодії в конкретній ситуації, а самі ситуації визначаються характером і результатом діяльності. Інша людина постає перед нами не тільки як суб'єкт певного віку, статі, але і як особистість, що має певні характерологічні властивості, емоційні, вольові та інтелектуальні риси. Характеристика цих властивостей іншої людини дається нам не безпосередньо, як, скажімо, властивості її зовнішності. Розкриття цих властивостей становить головне завдання міжособистісного розуміння. У них відображається особистісний зміст людини, яку ми сприймаємо, що встановлюється завдяки інтерпретації елементів зовнішності, поведінки та діяльності як ознак психологічних властивостей особистості.

Процес інтерпретації має переважно оцінювальний характер. Акт оцінювання входить у структуру пізнавальних процесів, які результуються в образі-уявленні про іншу людину. Образ-уявлення усвідомлюється як певне враження, вербалізується в поняття, на основі яких виникає судження як психологічна інтерпретація.

В оцінюванні відображається ставлення суб'єкта розуміння до іншої людини. Один із чинників розбіжностей в оцінюваннях пов'язаний з індивідуальністю людини, яка оцінює. Це суттєво впливає на судження. Дослідження показали, що інтерпретація розгортається після встановлення належності об'єкта пізнання до певної соціальної спільності й визначення його соціальної ролі, статусу тощо.

Отже, процес формування знання про іншу людину як особистість є процесом утворення узагальнень, що, у свою чергу, спираються на раніше сформовані узагальнення (О. Бодальов). Роль узагальнень, у яких акумульовані враження людини від особистих зустрічей з іншими, у пізнанні цих людей дуже значна. Оцінюючи особливості іншої людини, ми постійно спираємося на такі узагальнення, хоча вони не завжди відповідають дійсності. Ситуація, коли з обмеженням сфери спілкування іншою людиною та відображенням лише частини притаманних їй властивостей у практиці спілкування, є поширеною.

Необхідна умова розуміння – достатні знання та життєвий досвід людини, які є ключовими компонентами цього процесу. Накопичення досвіду спілкування сприяє розумінню інших людей. Зумовлюється воно завданнями взаємодії, особистісними характеристиками її учасників тощо. З огляду на викладене, важливо підкреслити дію знака в тексті і важливість справжнього розуміння змісту й значення тексту в спілкуванні, передачі та сприйнятті думки людини людиною. О. Бодальов зазначає, що зміст іншого «Я» і його окремі характеристики будуть відтворюватися у свідомості учасників спілкування залежно від ряду факторів:

- 1) від особливостей діяльності, які детермінують зміст розуміння іншого;
- 2) від особливостей ситуації, у якій взаємодіють люди;
- 3) від ступеня сформованості учасників спілкування як особистостей;
- 4) від характеру ставлення їх один до одного і кожного з них до самого себе.

Зазначені фактори визначають правильність, зміст, глибину характеристик розуміння іншого лише в їхньому взаємозв'язку [1].

Утім, у нашому повсякденному оточенні зустрічаються люди, які, створивши собі маску, постійно вводять в оману тих, хто з ними спілкується, фактично приховуючи справжній особистісний зміст. А це свідчить про відносність самого розуміння. Не може не ускладнювати процес розуміння однією людиною іншої під час їх спілкування дещо запізніле реагування на слова, на їх зміст і прихований у них підтекст, на зміни емоційного стану співрозмовника.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Процес міжособистісного розуміння в загальному вигляді можна визначити як формування у свідомості людини образу іншої людини в результаті комунікативного акту.

Поняття «розуміння» виражає здатність людини пізнати суттєве, істотне в іншій людині задля досягнення максимальної відповідності суджень, оцінювань, уявлень про неї об'єктивним рисам, властивостям та можливостям. У кожній комунікативній ситуації механізми розуміння і результати його ризнують за суттю та рівнями.

Адекватність процесу міжособистісного розуміння забезпечується завдяки дії певних психологічних феноменів, зокрема ідентифікації, рефлексії, каузальної атрибуції, установки, стереотипізації.

Процес міжособистісного розуміння тісно пов'язаний з емоційною сферою.

Необхідна умова розуміння – достатні знання та життєвий досвід людини, які є ключовими компонентами цього процесу. Критерієм розуміння є сформульована в слові думка, яка відображає знання істотних ознак предмета або явища. Уміння схарактеризувати словами те, що осмислюється, свідчить про правильне розуміння.

Джерела та література

1. Бодалев А. А. Феномен понимания другого и определяющие его факторы / А. А. Бодалев // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 12–16.
2. Верещагин Е. М. Язык и культура / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. – М. : [б. и.], 1990. – 250 с.
3. Выготский Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский // Собрание сочинений. В 6 т. Т. 2. – М. : Педагогика, 1982. – С. 6–361.
4. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. – М. : Инфра, 2007. – 272 с.
5. Гриненко Г. В. Понимание как составляющая коммуникативного акта / Г. В. Гриненко // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 50–60.
6. Жинкин Н. И. Речь как проводник информации / Н. И. Жинкин. – М. : Наука, 1982. – 150 с.
7. Клипинина Н. Некоторые направления изучения проблемы межличностного восприятия в психологической теории и практике / Н. Клипинина // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 28–40.
8. Клюев Е. В. Речевая коммуникация / Е. В. Клюев. – М. : Приор, 1998. – 224 с.
9. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. Новое в жизни, науке, технике / А. А. Леонтьев // Педагогика и психология. – 1979. – № 1. – 48 с.
10. Леонтьев А. А. Язык, речь и речевая деятельность / А. А. Леонтьев. – М. : Просвещение, 1969. – 214 с.
11. Летягина С. К. Развитие умений и навыков эффективного общения / С. К. Летягина. – Саратов : Саратов. гос. техн. ун-т, 2001. – 40 с.
12. Малкина-Пых И. Г. Справочник практического психолога / И. Г. Малкина-Пых. – М. : Эксмо, 2008. – 848 с.
13. Смысловое восприятие речевого сообщения (в условиях массовой коммуникации) : кол. моногр. / отв. ред. А. А. Леонтьев. – М. : Наука, 1976. – 263 с.
14. Українсько-російський психологічний тлумачний словник / авт.-упоряд. В. М. Копоруліна. – Х. : Факт, 2006. – 400 с.
15. Щерба Л. В. Языковая система и речевая деятельность / Л. В. Щерба. – Л. : Наука, 1974. – С. 24–39.

Хомяк Алла. Понимание как главный признак коммуникативного акта. В коммуникативном акте образ партнера возникает как результат, регулирующий процесс общения. Партнер предстает как личность с индивидуальными психологическими чертами, эмоциональными, волевыми, интеллектуальными особенностями, поведенческими возможностями. Их понимание и есть главным признаком коммуникативного акта. Понимание – осмысление конкретной информации, передаваемой посредством слов, знаков, поступков, действий; способность человека осмыслить, постичь смысл, значение информации; отображение текста и его переоценка в новом контексте. Речь идет о понимании непосредственного смысла отдельных слов, фраз, высказывания в целом; прямо не высказанных мыслей (понимание подтекста); явно не определенных мотивов поведения или отдельных поступков собеседника и т. п. Реализуется понимание главным образом через язык, а также через определенные жесты, мимику, знаки, действия. Критерием понимания является сформулированная в слове мысль, отражающая знания существенных признаков предмета или явления. Умение охарактеризовать словами то, что осмысливается, свидетельствует о правильном понимании.

Ключевые слова: общение, коммуникативный акт, понимание, идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция, установка, стереотипизация.

Khomyak Alla. Understanding as the Main Feature of the Communicative Act. It is accepted in the communicative act to treat a partner's image as a result that regulates the process of communication. The partner is represented as a personality with its individual character traits, emotional determined and intelligent characteristics as well as its behavioral features. To realize it is crucial for the communicative act. Understanding means comprehension of the specific information conveyed by means of words, symbols and actions. It's a person's ability to comprehend the content and value of information. It's also the reflection of the text and its re-evaluation in the new context. It is a question of understanding the direct meaning of certain words, phrases and expressions in general as well as not directly expressed opinions (understanding the implications) and not explicitly defined behavior motives of the interlocutor. Understanding is realized mainly through language, certain gestures, facial expressions, symbols and actions. A thought formed in a word and reflecting the knowledge of the main characteristics of an object or phenomenon is the criterion of understanding. The ability to describe in words what is being comprehended guarantees proper understanding.

Key words: communication, communicative act, understanding, identification, reflection, causal attribution, aim, stereotyping.

Стаття надійшла до
редколегії
19.06.2014 р.
