

ПЕРЕДУМОВИ УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

У статті розглянуто чинники, які сприяють успішному перебігу комунікації.

Комунікація – це взаємодія двох або більше співрозмовників, у результаті якої один передає інформацію, а інший сприймає її. Невдале продукування або неадекватне сприйняття і помилкове розуміння інформації призводить до комунікативних невдач.

Проблема успішної комунікації є досить актуальною на сьогодні. Актуальність визначається спрямованістю сучасних лінгвістичних досліджень на вивчення проблем теорії комунікації. Вона дає змогу дослідити проблему виникнення порушень акту комунікації та причин, які до цього призводять. Над проблемою успішності комунікації працювали такі вчені, як П. Коен, Б. Грош, М. Рінгл, Б. Брюс, Б.А. Гурман, В.Ю. Городецький [1], Г.П. Грайс [2], А.Е. Левицький [3; 4], Л.Л. Славова [5], О.А. Земська та інші. Мета дослідження – визначення факторів успішної комунікації.

Процес комунікації являє собою двосторонній процес: породження мовлення і його сприйняття. Мета мовця – передати певне повідомлення, а завдання слухача – адекватно сприйняти інформацію. Кожен комунікант – це неповторна мовна особистість. Вона володіє певними видами знань, які необхідні для забезпечення успішного процесу комунікації. Крім того, ця особистість повинна володіти достатнім рівнем мовної і мовленнєвої компетенції. Чим менший ступінь сформованості зазначених компетенцій, тим більше з'являється передумов для виникнення дисонансу в розумінні. Комунікативний акт – це перш за все інтеракція, тобто взаємодія співрозмовників, під час якої вони намагаються досягти не тільки мовленнєвої, а й немовленнєвої мети. Для цього мовець використовує весь арсенал вербальних і невербальних засобів, враховує не тільки обставини спілкування, а і його емоційно-чуттєву сферу.

У більшості випадків люди спілкуються для обміну новою інформацією, знаннями, а також висловлюють прохання або спонукання один одного до дії. Перед тим, як почати спілкування, комунікантам необхідно встановити певний контакт. Від нього залежить не тільки успішність акту спілкування, але і його можливість як такого. Саме тому комуніканти надають великого значення початковому етапу спілкування, способу встановлення контакту. На цьому етапі ініціатор комунікативного акту демонструє соціальну платформу, на якій буде розгортатися мовленнєва взаємодія.

Різні види привітань, звертань є основою встановлення контакту та демонстрації соціальних відносин, у рамках яких відбувається спілкування.

Характерними рисами ефективної комунікації є спільний предмет спілкування, рівноправність позицій усіх учасників комунікації. Будь-яке спілкування – це мовленнєвий вплив на поведінку співрозмовника. Людина не говорить у пустоту, а намагається пристосуватися до особистості адресата, щоб його зрозуміли, або навпаки, продемонструвати відмінність від нього, свою перевагу.

Комунікативний акт є сукупністю мовленнєвих актів, які виконуються індивідами назустріч один одному, мовленнєвий акт – це висловлювання або сукупність висловлювань, які продукує один мовець з урахуванням іншого. Якщо в мовленнєвому акті акцент робиться на дію, то в комунікативному акті – на взаємодію адресата та адресанта.

Наявність структурних компонентів комунікативного акту забезпечує його успішність:

Адресант (мовець).

Адресат (слухач).

Висловлювання.

Тема.

Інтенція.

Мета.

Обставини спілкування.

Комунікативна інтенція визначає і організовує зміст комунікативного акту. Без цього компонента спілкування не може існувати: у ньому не було б потреби. Від комунікативних намірів мовця залежить мовна структура акту спілкування. З іншого боку, комунікативна інтенція є одним із компонентів комунікативної стратегії, яка має психологічну природу та залежить від контексту комунікації та від характеристик її учасників. Тільки завдяки співпраці комунікантів може бути досягнута комунікативна мета, яку поставив перед собою мовець на початку комунікативного акту.

Кожний комунікативний акт протікає лише за певних обставин. Світ обставин ділиться, по-перше, на фізичну сферу, що містить у собі різноманітні зовнішні та внутрішні фактори, по-друге, на психо-соціальну сферу людини, яка включає інтелектуальну, емоційну підсвідому, немовленнєву діяльність комунікантів, а також різні культурні фонди суспільства. Залежно від обставин, спілкування може бути офіційним, нейтральним, неофіційним, або науковим, або професійним.

Комунікативний акт детермінується різними факторами, які можуть сприяти або заважати успішному спілкуванню. Такими факторами можуть бути, наприклад, відстань між комунікантами, їх взаємовідносинами, час, відведений на спілкування, наявність чи відсутність гомону. Коли розмова відбувається за несприятливих умов, то для досягнення взаєморозуміння необхідне багаторазове повторення висловлення.

Успішна комунікація включає в себе використання комунікантами нормативних мовних знаків у ситуації спілкування. Успішність мовлення оцінюється з точки зору відповідності сучасним мовним нормам, які співвідносяться тільки з системою мови. Основними ознаками мовної системи вважаються взаємопов'язаність та упорядкованість елементів. Крім того, мовлення повинне характеризуватися ясністю, чіткістю, стилістичною витриманістю, виразністю, відсутністю інформативно зайвих компонентів і т.п. Залежно від того, які мовленнєві норми порушуються, констатуються мовленнєві помилки на різних рівнях мовної системи. Існує декілька причин виникнення помилок у процесі комунікації [6: 182 – 183]:

1. Погане слухання. Слухання має бути активним.
2. Неврахування орієнтації на слухача.
3. Неправильні вербальні сигнали – невербальна комунікація нараховує до 65% того, що передає мовець.
4. Незнання аудиторії – повідомлення має спиратися на інтереси, характеристики та потреби конкретної аудиторії.
5. Неврахування того, що комунікація є двостороннім процесом. Обов'язково треба враховувати, що, крім процесу передачі інформації, значну роль відіграє зворотна реакція.
6. Недотримання елементарних правил ввічливості – агресивного і грубого комунікатора сприймають ін-акше, ніж ввічливого та зацікавленого інтересами аудиторії.

Мовленнєва поведінка будується на **принципі кооперації**. Дотримання цього принципу забезпечує правильність комунікації, а його порушення призводить до ускладнень або навіть до провалу комунікації взагалі. Слід відзначити, що принцип ввічливості та кооперації можуть суперечити один одному. Іноді сказати правду і залишитися відвертим виявляється складною справою і часом несумісною.

Лінгвісти завжди цікавилися питанням: які основні принципи гарантують правильне розуміння мовленнєвого повідомлення. Умови успішності комунікації представлені постулатами якості, кількості, відношення і способу Г.П. Грайса [2], які мають задовольняти принцип комунікативного співробітництва, що розкриває та відображає комунікативну компетенцію людини.

Постулат кількості передбачає, що повідомляється рівно стільки інформації, скільки потрібно для певної мети спілкування і для подальшого успішного продовження розмови.

Наприклад: *"How much she slip you?"*

"What?"

"How much this old lady slip you to lay off?"

"Lay off what?"

Raymond Chandler "Farewell, My Lovely" (p.36).

Постулат якості зводиться до того, що комуніканти виходять із презумпції достовірності інформації, тобто інформація не повинна бути неправдивою.

Наприклад: *Freda: I suppose it must have arrived by the afternoon post then. What does it matter?*

Gordon: It doesn't matter at all, Freda darling, except that at Fallows End parcels are never delivered by the afternoon post.

Freda: Yes, they are.

Gordon: No ... you took it to Martin yourself. You did, didn't you?

Freda: Well if you must know – I did ...

Robert: ... But why have you never said anything about it?

J. B. Priestley "Dangerous Corner" (p. 19).

Постулат релевантності інформації передбачає важливість повідомлення відповідно до певних умов спілкування.

Постулат манери мовлення передбачає ясність, логічність, послідовність та виразність мовлення.

Наприклад: *'Where yer bin, uncle George?'*

'To t' football match'

'What for?' he asked thinking...

'Don't ask questions,' George told him.....

Allan Sillitoe "Key to the Door" (p.94).

Існують також принципи, які уточнюють постулат кооперації – ввічливість і тактовність звертання, які враховують, що будь-яке спілкування проходить у рамках соціально прийнятої поведінки, тобто адресоване висловлювання оформлюється етикетною рамкою, оскільки мовою забороняється наносити своєму співрозмовнику шкоду, якщо стоїть мета досягти комунікативної узгодженості.

Для організації ефективного мовлення слід мати на увазі також наступні вимоги:

мовлення повинно відповідати інтересам аудиторії – необхідно враховувати вік, професію, освіту адресантів;

мовлення має бути конкретним;

процес мовлення передбачає конкретну реакцію – мовлення, яке нікому не потрібне, не виконує своєї функції;

мовлення повинно мати мету – завдання мовлення переконувати, інформувати;

мовлення має відповідати вимогам свого часу.

Отже, успішна комунікація – це дотримання певних мовних норм. Умови успішної комунікації сформульовані в постулатах Г. П. Грайса [2], які, проте, нерідко ігноруються в реальному спілкуванні. Мовці часто бува-

ють багатослівними та неінформативними. Крім того, вони можуть говорити зайве, не завжди висловлюються ясно і нерідко говорять одне, маючи на увазі інше. Перспективи роботи вбачаються в дослідженні невербальних елементів комунікації, які впливають на успішну інтеракцію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.П. К типологии коммуникативных неудач // Диалогическое взаимодействие и представления знаний. – Новосибирск: АН СССР Сибирское отделение ВЦ, 1985. – С. 64 – 78.
2. Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. М.: Прогресс, 1985. – Вып. 16.
3. Левицкий А.Э. К вопросу о функциональных особенностях лексических единиц современного английского языка // Филология и культура: Материалы международной конф. – Тамбов, 1997.
4. Левицкий А.Е. Функциональні основи формування мовленнєвої компетенції // Тер. доп. ІХ наук. метод. конф. ВФВС при ЖІТІ. – Ч. ІІІ. – Житомир: ВФВС, 1997.
5. Левицкий А.Е. Панченко І.Б. Славова Л.Л. На шляху до взаєморозуміння: Навчальний посібник. – Житомир: Поліграфіка, 1997.
6. Slavova L.L. Basic Principle of Successful Communication // Pros. Second National TESOL Ukraine Conf. "The Art and Science of TESOL". – Vinnytsya: TESOL – Ukraine, 1997.
7. Seitel I.P. The Practice of Public Relations – N.Y.: Academic Press, 1992. – P.182-183.
8. Chandler R. Farewell, My Lovely. Moscow Raduga Publishers, 1983. – P. 36.
9. Priestley J.B. Dangerous Corner and Other Stories. – Москва: Высшая Школа, 1989. – P. 19.
10. Silitoe Allan. Key to The Door. Progress Publishers, Moscow: 1969. – P. 94.

Матеріал надійшов до редакції 20.04.2005 р.

Забродская Н.В. Предпосылки успешной коммуникации.

В статье представлены факторы, которые способствуют успешной коммуникации.

Zabrodska N.V. Successful communication preconditions.

The article deals with factors effecting successful communication.