25. Нугаева О.Г., Криводонова Ю.Е. Психологическая сущность и соотнесение понятий «ценности» и «ценностные ориентации» // Специальное образование. 2012. №2. С. 120-128.
26. Нагоева Л. Х. Ценностные ориентации: понятие и феномен // Новые технологии. 2011. №4. С.286-289.
27. Панферов В.Н. Психическая организация человека // Парфенов В.Н., Микляева А.В., Румянцева П.В. Основы психологии человека. Учебное пособие. СПб.: Речь, 2009. С. 12-179.
28. Поршнев Б. Ф. О начале человеческой истории. Проблемы палеопсихологии. М.: ФЭРИ-В, 2006.
29. Почтарева Е.Ю. Ценностно-смысловая сфера личности: сущность, детерминанты, механизмы развития // Вестник Пермского Университета. Философия. Психология. Социология. 2017. № 4. С. 563-575.
30. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. М.: «Педагогика», 1973. 424 с.
31. Серый А.В., Яницкий М.С. Ценностно-смысловая сфера личности: учебное пособие. Кемерово: Кемеровский государственный университет, 1999. 92 с.
32. Современная западная социология: словарь / сост. Ю.Н. Давыдов, М.С. Ковалева, А.Ф. Филиппов. М.: Политиздат, 1990. 432 с.
33. Хрестоматия к курсу «Основы гендерных исследований». 2-е изд./ под ред. О.А.Ворониной, Н.С.Григорьевой, Л.Г.Луныковой. М.: МЦГИ - МВШСЭН - МФФ, 2001. - 368 с.
34. Шпрангер Э. Основные идеальные типы индивидуальности // Психология личности. Тексты / под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, А.А. Пузыря. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. С. 32-34.
35. Яницкий М.С. Ценностные ориентации личности как динамическая система: монография. Кемерово: Кузбассвузиздат, 2000. 204с.
36. Green R.E., Krause J., Briggs A.W. et al. A Draft Sequence Neanderthal Genome // Science. 2010. V. 328. P. 710–722.

Сахновская Е.Г., Шубина О.С.

Психология эффективных речевых коммуникаций: теория и практика

*Уральский государственный университет путей сообщения
(Россия, Екатеринбург)*

doi: 10.18411/lj-07-2020-266

idsp: ljjournal-07-2020-266

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы, касающиеся повышения эффективности речевых коммуникаций. Качество коммуникаций во многом зависит в том числе и от грамотно выбранной стратегии речевого поведения (набор базовых принципов и конкретизирующих их максим), и от тактик, используемых в нем (способы и средства воплощения принципов и максим). Таким образом, успех коммуникации зависит от психологической компетентности партнёров по общению.

Ключевые слова: коммуникация, принципы, максимы, речевое поведение, коммуникативный акт

Abstract

The article discusses issues related to improving the effectiveness of speech communications. The quality of communications largely depends on the well-chosen strategy of speech behavior (a set of basic principles and maxim specifying them), and on the tactics used in it (methods and means of translating the principles and maxims). Thus, the success of communication depends on the psychological competence of the communication partners.

Keywords: communication, principles, maxims, speech behavior, communicative act

Человеческую деятельность можно представить как непрерывный процесс коммуникаций – речевых актов, успех которых зависит от определённого рода компетенций как индикатора речевой культуры человека.

Коммуникативный акт, в свою очередь, представляет собой сложное полисоставное образование, полноценность которого – результат встречных усилий партнёров по речевому взаимодействию [1].

Коммуникативный вклад обоих партнёров, их ответственность за речевое поведение делает коммуникацию объёмной, содержательной, эффективной и, в конечном итоге, отражающей природу человеческого взаимодействия [2].

Базовый набор коммуникативных компетенций основывается на определённых принципах коммуникативных кодексов – конвенций, одним из которых, на наш взгляд, отражающий сам дух речевой коммуникации – является принцип кооперации, поскольку в его основе лежит направленная на собеседника «максима этической воли». В сжатом виде этот принцип звучит так: «Твой коммуникативный вклад на данном этапе диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога» [3].

Таким образом, структура речевого акта свидетельствует об осмысленном речевом поведении человека, где не существует отдельных реплик-высказываний. Осмысленные высказывания – суть диалога устремлённых друг другу собеседников, априори обоюдно признающих совместную заданную с самого начала или же присутствующую в «смутной форме» коммуникативную цель.

Принцип коммуникации содержательно раскрывается в эффекте четырёх максим, детерминирующих успех встречного речевого акта.

Первая максима – максима полноты информации. Её суть: высказывание должно содержать не больше и не меньше информации, чем требуется.

Реализация этой максимы в повседневном общении не всегда возможна. Так, она может вступать в противоречие со второй максимой – максимой манеры, поскольку многословность, например, в профессиональном общении – признак предупредительного поведения, выражением которого является избыточность содержания.

Практическим речевым «лайфхаком» является тактика «пробного шара», нацеленная посредством наводящих, уточняющих вопросов на выяснение широты диапазона требуемой информации.

Вторая максима, делающая коммуникацию успешной, – максима качества информации: «стараясь, чтобы высказывание было истинным, нет необходимости говорить то, на что нет достаточных оснований, а также говорить то, что является ложным».

Соблюдение этой максимы признаётся исследователями проблем коммуникации обязательным, но одновременно коварство актуализации этой максимы состоит в том, что несоблюдение максимы качества не всегда имеет следствием разрешение контакта, поскольку исходные послышки коммуникации (ложь или достаточные основания для высказывания) могут известны только самому высказывающемуся, а собеседник может быть не осведомлён об этом.

Соблюдение этой максимы не самоочевидно. Так, как правило, не встречается в общении такие фразы, как: «сейчас я солгу...», а этическая экспертиза «здесь-и-сейчас» невозможна.

Однако несоблюдение этой максимы может быть обнаружено в виде нежелательной коммуникативной перспективы с набором разочаровывающих последствий.

Большим подспорьем в обнаружении нарушения максимы качества информации является конфликт максим обнаружения информации и максимы качества информации: отказ собеседника следовать коммуникативной формату речевого сотрудничества.

Максима релевантности – третья максима успешного коммуникативного акта, суть которой – в избегании отклонения от темы.

Избежать отклонения от темы крайне тяжело, поскольку в действительности речевая коммуникация не ограничивается одной темой. Однако стоит помнить, что речь идёт о не отклонении от темы как стратегии речевого взаимодействия.

Не явной причиной провала коммуникативной стратегии может стать не распознаваемость уровня релевантности речевого высказывания.

Стратегия выжидания в установлении истинного уровня релевантности высказывания – своего рода панацея в реализации этой максимы.

Четвертая максима – максима манеры – является, скорее, максимой формы, а не содержания, в отличие от трёх первых максим: акцент делается не на том, что говорится, но на том, как говорится, как подаётся информация.

Основная установка данной максимы сводится к необходимости ясности выражения.

Однако даже при наличии всех интенций осуществления технологии встречных усилий собеседников эта максима может быть не соблюдена, так как уровни подготовки и пресуппозиций участников речевого взаимодействия могут не совпадать.

Однако, следуя утилитарной логике [3], можно конкретизировать максиму вежливости, разложив ее по частям: на частные самоочевидные постулаты, соблюдение которых оказывается вполне возможным.

Так, ориентация на интересы собеседника рождает правило «избегания непонятных выражений».

Практическая реализация этого частного постулата состоит в том, чтобы не использовать сложные или неудачные формулировки (уровень абстракции любых используемых формулировок должен быть приемлемым для собеседника), соблюдение баланса «известное – не известное» (известное должно быть фоном неизвестному).

Следующий частный постулат касается избегания неоднозначности. Враг любой успешной коммуникации – поливариативность трактовки высказывания.

В помощь этому постулату существует ещё один частный постулат – «полезной избыточности», отсылающий к правилу насыщения коммуникативного акта действительно полезной информацией собеседника «на всякий случай».

Практической реализацией этого постулата служат разнообразные повторы, в разных контекстах создающие избыточную полезность таким образом, что доводят обсуждаемый предмет до состояния однозначной трактовки, а также процедура референцирования, когда слово соотносится в определённом предметом корректной дефиницией, уместность которой не вызывает сомнения.

«Будь краток (лапидарен)» – третий частный постулат, другими словами, изъясняться необходимо концентрированно, избегая бесполезного многословия.

Концентрированный текст структурирует коммуникативный акт, придавая ему направленность движения. Речевое взаимодействие, таким образом, становится контролируемым, предсказуемым, продуктивным.

Последний частный постулат касается вопроса организации общения, а именно – организации высказываний в единое целое. Это, собственно, композиционные аспекты коммуникативного акта.

Организация речевого взаимодействия – это постепенное разворачивание предмета общения, представление его в ходе коммуникации с разных сторон от этапа к этапу таким образом, что «окончательный» этап не наступает никогда, всегда остается зазор для самостоятельного домысливания «открытых вопросов».

Предмет общения должен быть распределён пропорционально, о чём сигнализирует ряд признаков: о предмете никогда не забывают, он не растворяется в «побочных» темах; предмет характеризуется максимально всесторонне; предмет общения не обсуждается изолированно от предметов данного предметного класса; предметом обсуждения на равных владеют все стороны – участники обсуждения; подмена предмета общения недопустима; искажение, деформация структуры предмета невозможна.

Также необходимо отметить: есть коммуникативные стратегии, к которым прибегают в целях несоблюдения постулатов коммуникации.

В завершение разговора о принципе кооперации следует подчеркнуть: рассмотренные составляющие его максимы, наряду с существующими другими максимами иных коммуникативных принципов, не имеют абсолютного характера.

Ситуация согласованности максим порой труднодостижима: точное соблюдение одной максимы зачастую влёт за собой нарушений другой («будь краток» может быть в конфликте с «достаточный объем необходимой информации»; «избегай непонятных выражений» – с «не отклоняйся от темы»).

В заключение отметим: появившаяся сравнительно недавно категория «контакта» для понимания действительно совершающегося коммуникативного взаимодействия очень важна.

Опираясь на коммуникативные кодексы «контакта», то есть на принципы, представляющие собой сложную систему взаимосвязанных максим, можно определить его «доброкачественность».

Результат успеха, состоятельности речевого взаимодействия, вне всякого сомнения, – плод коммуникативных встречных усилий всех участников общения.

Понимание необходимости актуализации базовых принципов речевого взаимодействия, в том числе – принципа кооперации – важнейшая задача, стоящая перед участниками речевой коммуникации.

1. Хан О. Н. Возможности технологии встречных усилий в обучении студентов технического вуза // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2012. – №11 (Ноябрь). – С. 81–85. – URL: <http://e-koncept.ru/2012/12161.htm>.
2. Орлов Е.С., Пятилетова Л.В. Коммуникативные основания подлинного человеческого бытия // Гуманитарные научные исследования. 2017. № 2 [Электронный ресурс]. URL: <http://human.snauka.ru/2017/02/19925> (дата обращения: 27.03.2019).
3. Грайс Г. П. Логика и речевое общение. – Новое в зарубежной лингвистике. (Лингвистическая прагматика). – М.: Прогресс, 1985.

Светова Л.Н.

Использование психограммы при исследовании профессиональной деформации адвокатов

*Московский технологический университет (РТУ МИРЭА)
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-07-2020-267

idsp: ljjournal-07-2020-267

Аннотация

В статье рассматривается исследование профессиональной деформации адвокатов с использованием психограммы. Психологические особенности адвокатов частично отражены в разработанных психограммах юристов и адвокатов, а также в фрагментарных профессиографических описаниях адвокатов, как субъектов профессиональной деятельности. Использование психограммы для психологического изучения профессиональной деформации адвокатов осуществляется совместно с использованием профессиограмм.

В психограмме отражается насколько конкретное профессионально важное качество является компенсируемым (или некомпенсируемым), а также каков возможный диапазон его развития. Существующие различные виды психограмм разрабатывались с преимущественной ориентацией на ее конкретные составляющие: комплексная психограмма, аналитическая психограмма, психологически ориентированная и «задачно-личностная» психограммы.

Исследование профессиональной деформации адвокатов с использованием психограммы имеет ключевое значение как для решения проблемы профессиональной