

## КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ: ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

## COMMUNICATION TRAINING: PSYCHOLINGUISTIC EXPERIMENTAL STUDY

*Статья посвящена экспериментальному психолингвистическому исследованию коммуникативного тренинга. Автором предлагается объектно-ориентированная ситуационно-направленная концепция коммуникативного тренинга, использующая методики, опирающиеся на постулаты психолингвистической науки.*

**Ключевые слова:** психолингвистика, коммуникативный тренинг, объектно-ориентированная концепция, ситуационно-направленная концепция.

*The article deals with experimental psycholinguistic study of communication training. The author offers an object-oriented situationally-directed concept of communication training, using methods based on the postulates of psycholinguistics.*

**Keywords:** psycholinguistics, communication training, object-oriented concept, situationally-directed concept.

Острая необходимость в психологической и жизнеориентированной поддержке человека породила такой феномен, как тренинг. Однако мы вынуждены констатировать, что в настоящее время далеко не все типы тренингов эффективны.

В целом, успешность тренинговых систем характеризуется переменностью и зависит от самой сути системы тренинга и количества научных знаний и методик, применяемых в ней. Сама идея тренинга подразумевает систематическое многократное его посещение участником. Процент полезных знаний и эффективных методик их освоения в целом в современных тренингах пока невысок как по причине добавления в них ненужных знаний с целью увеличения длительности тренинга и, соответственно, его стоимости, так и вследствие того, что проблема разработки максимально эффективной концепции тренинга находится в процессе решения.

Учитывая актуальность проблемы повышения эффективности тренингов по развитию навыков коммуникации, целесообразным представляется разработка объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга.

<sup>1</sup> Доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка и издательского дела НОУ ВПО «Российский новый университет».

На наш взгляд, методы психолингвистики способны обеспечить практическое доказательство эффективности адаптации к коммуникативному тренингу.

Тренинг по навыкам коммуникации, по нашему мнению, способен заменить сразу несколько классических тренингов в силу своей универсальности и всеобъемлющего влияния коммуникации на сферы жизни человека.

В целях повышения эффективности современных тренинговых систем предлагаем оптимизировать их важнейшую часть – коммуникативную. Считаем, что при составлении программы коммуникативного тренинга целесообразно следовать объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции и использовать методики, опирающиеся на постулаты психолингвистической науки.

Ситуационно-направленная концепция построения коммуникативного тренинга ставит акцент на необходимости включения в лекции и упражнения тренинга информации и заданий на тренировку контекстуальной ориентации при производстве речевого высказывания. Иными словами, в тренинге должно быть уделено внимание тренировке адаптации мысли, которую хочет высказать говорящий, к ситуации.

Контекст – это обладающая смысловой за-

вершенностью устная или письменная речь, позволяющая выяснить смысл и значение отдельных входящих в ее состав фрагментов – слов, выражений или отрывков текста. Для отдельного высказывания, слова или словосочетания, входящих в состав целостного текста, контекстом являются другие (предшествующие или последующие) высказывания или весь текст в целом. Для целостного текста контекстом могут выступать все другие тексты из той же сферы [1, с. 92].

Объектно-ориентированная концепция построения коммуникативного тренинга направлена на повышение эффективности объектной ориентации речевого высказывания, иначе говоря – ориентации при построении высказывания на собеседника.

При восприятии устной или письменной речи человек не осознает, что он извлекает смысл из знаков или звуков, что полученные ощущения и результаты не различаются в сознании как отдельные по времени моменты. Иными словами, человек не осознает разницы между объективной реальностью и результатом ее восприятия им [1, с. 87] (см. теорию Л.В. Щербы). Поэтому любое речевое высказывание человека является отражением его внутренней реальности и даже, полностью соответствуя замыслу говорящего, может не возыметь ожидаемый говорящим эффект в объективной реальности или внутренней реальности собеседника. Таким образом, кроме ситуационной направленности высказывание говорящего должно быть также и объектно-ориентированным.

В лекционном материале коммуникативных тренингов важен аспект, учитывающий психологический тип человека. Участникам предлагают рассмотреть одну из классификаций психологических типов возможных коммуникантов, а также предлагают определить, к какому типу каждый участник тренинга относит себя и других участников. Однако знания из области психолингвистики по этому вопросу будут гораздо полнее и более эффективны в практическом применении, ведь психолингвистические типы коммуникантов подразумевают не только невербальные, но и вербальные характеристики. Темп, манера и наполнение речи собеседника вкупе с его внешним видом и поведением позволяют гораздо точнее определить некоторые черты его характера. В этом смысле показательна психолингвистическая концепция типов коммуникантов Е.В. Ждановой [2, с. 104–110].

В коммуникативном тренинге, на наш взгляд, важно также уделить внимание такому особому типу речи, как ложь. Умение распознавать при-

знаки лжи в высказываниях собеседника крайне ценно для любого человека, ведь редко или часто, но все люди лгут. Мы настоятельно рекомендуем в рамках тренинга по навыкам коммуникации ознакомить его участников с признаками лжи в речевом высказывании, см. например: [1, с. 192–193].

В коммуникативном тренинге важно также выработать навыки речевого манипулирования. Методики массового воздействия известны и ценились с глубокой древности. Однако даже древние методики речевого воздействия до сих пор эффективны, ведь все они построены с учетом специфических механизмов человеческого мозга. Не подвергнуться речевому манипулированию может только тот, кто знает его характерные черты. А учитывая, что сегодня методики речевого воздействия применяются повсеместно (реклама, телевидение, даже профессиональная среда), материал о признаках речевого воздействия необходим для включения в программу коммуникативного тренинга.

Одним из важных аспектов речевого воздействия является то, что оно осуществляется с помощью устно предъявляемой информации. Во-первых, это гораздо доступнее, во-вторых, восприятие устной речи требует меньше усилий со стороны реципиента, в-третьих, письменный текст с замыслом речевого воздействия сложнее составить, а читателю легче распознать имеющееся в нем воздействие, к тому же он всегда в его распоряжении, к нему можно вернуться.

Ритмичность речи имеет особое значение в плане как ее суггестивности, так и эффективности ее усвоения. При ритмичном чтении с правильно расставленной интонацией речь меняется по синусоиде – с повышением интонации и ее понижением. Такой способ чтения удачно выбранного текста может ввести слушателя в легкий транс, в состоянии которого реципиент более вероятно поддастся на установки последующего суггестивного текста.

В политике и рекламе широко используются различные эвфемизмы, помогающие приукрасить и замаскировать неприглядные реалии жизни или же, наоборот, добавить им лишнего драматизма.

Популярные в наши дни семинары сетевого маркетинга и различных финансовых пирамид, целью которых является привлечь как можно больше людей и в завуалированной форме заставить их совершить определенные действия, которые могут идти вразрез с интересами самих этих людей, используют примерно одну и ту же схему речевого воздействия.

В целях исследования эффективности коммуникативного тренинга, содержащего задания-иллюстрации к лекционному материалу, был проведен экспериментальный тренинг, в ходе которого участники были ознакомлены с лекционным материалом и выполнили задания-иллюстрации.

В состав лекционного материала экспериментального тренинга в рамках объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга входила следующая информация:

- описание объектно-ориентированного аспекта объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции в упрощенной форме;
- описание ситуационно-направленного аспекта объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции в упрощенной форме;
- психолингвистическая классификация типов коммуникантов Е.В. Ждановой [2];
- признаки лжи в высказывании, по материалам работы В.П. Белянина [1, с. 192–193].

Участникам экспериментального тренинга в рамках объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга было предложено выполнить шесть заданий-иллюстраций.

Задания 1, 2, 3 иллюстрировали справедливость ситуационно-направленного аспекта объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга.

Задания 1, 3, 4, 6 иллюстрировали справедливость объектно-ориентированного аспекта объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга.

Задание 6 иллюстрировало справедливость психолингвистической классификации типов коммуникантов Е.В. Ждановой.

Задания 5.1 и 5.2 направлены на тренировку навыка определения лжи в высказывании на основе соответствующих признаков, по В.П. Белянину.

В задании 1 участникам предлагалось прослушать текст и определить место происходящих событий. Задание иллюстрировало способность участников тренинга верно определить место происходящих событий описанной знакомой им ситуации, а также предполагало разные варианты ответов от участников разного возраста, рабочей сферы и интересов.

Текст к заданию 1:

– *Эта или все-таки та?, – подумал человек, переводя взгляд с толстой книги в левой руке*

*на другую, немного тоньше в правой. Он уже десять минут стоял у книжной полки, пытаясь выбрать подходящее чтиво. Толстая книга пера любимого автора человека должна была легко читаться да и набрана была более крупным шрифтом. Та же, что была тоньше, судя по синопсису, обещала быть крайне увлекательной. Однако человек недавно разбил свои очки, а новые должны были быть доставлены из оптики только через неделю. Сложный выбор между комфортным и легким и затруднительным, но более любопытным чтением, человек сделал все-таки в пользу книги в его правой руке. Решительно поставив другую книгу на полку, человек решил позаимствовать очки для чтения у жены.*

Наиболее вероятные ответы: *описанные события происходят в библиотеке, в книжном магазине, дома у книжного шкафа.*

В задании 2 участникам тренинга предлагалось прослушать короткий текст и оценить упомянутое в нем слово по предложенным характеристикам (модифицированный метод семантического дифференциала). Участники были разделены на две группы, каждой группе был прочитан свой текст, таблица для ответа предлагается. Слово, которое требовалось охарактеризовать, у обеих групп было одно и то же. Задание иллюстрировало влияние контекста на понимание и смысловую характеристику слова.

Текст 1: *Полевой ЦВЕТОК, ласкаемый свежим ветерком, покачивался, словно в романтическом вальсе, греясь под теплым и нежным весенним солнышком.*

Текст 2: *Венерина мухоловка, несмотря на привлекательную ярко-красную окраску ее раскрытых листьев, – опасный враг насекомых, обитающих на Атлантическом побережье США. Когда насекомое садится на раскрытый лист этого коварного ЦВЕТКА, соседние листья мгновенно захлопываются в ловушку, в которой немедленно начинается процесс пищеварения, происходящий тем быстрее, чем ожесточеннее сопротивляется жертва.*

Таблица 1

ЦВЕТОК							
	3	2	1	0	1	2	3
Большой							Маленький
Хороший							Плохой
Светлый							Темный
Сильный							Слабый
Холодный							Горячий
Добрый							Злой

В задании 3 участникам тренинга было предложено вставить пропущенные слова в текст, предложенный текст эмоционально окрашен и описывает хорошо знакомую всем участникам ситуацию. Задание иллюстрировало тот факт, что хорошо знакомую ситуацию человек может верно определить даже в неполном тексте (или сумбурной речи). Текст был представлен в двух вариантах, существенно не отличающихся друг от друга.

Первый вариант текста (на месте выделенных слов – пропуски): *День не задался с самого утра. Выходя из метро, я увидел свой автобус, я побежал со всех ног, но он закрыл двери прямо у меня перед носом. Я простоял на остановке целых полчаса и, так как начался дождь, успел промокнуть до нитки. Я не взял с собой зонт, так как обещали хорошую погоду. Я еле-еле влез в подошедший автобус, где мне наступили на ногу и даже не извинились. Выходя из автобуса, я наступил в лужу и набрал воды в ботинок. В итоге я опоздал на работу на четверть часа.*

Второй вариант текста (на месте выделенных слов – пропуски): *День не задался с самого утра. Выходя из метро, я увидел свой автобус, я побежал со всех ног, но он закрыл двери прямо у меня перед носом. Я простоял на остановке целых полчаса и, так как начался дождь, успел промокнуть до нитки. Я не взял с собой зонт, так как обещали хорошую погоду. Я еле-еле влез в подошедший автобус, где мне наступили на ногу и даже не извинились. Выходя из автобуса, я наступил в лужу и набрал воды в ботинок. В итоге я опоздал на работу на четверть часа.*

Задание 4 представляло собой классический ассоциативный эксперимент. Участникам тренинга было предложено записать ассоциации на десять слов-стимулов (одинаковых для всех участников). Учитывался возраст, семейное положение и образование респондентов.

Слова-стимулы: *ученый, класс, читающий, свекровь, деталь, жена, дом, предложение, проект, словарь.*

В задании 5.1 участникам было предложено прослушать текст и определить его как истинный или ложный, руководствуясь изложенными в лекционном материале тренинга признаками лжи в высказывании. Участники были разделены на две группы, одной группе зачитывался ложный текст, а другой – истинный. Задание представляло собой практикум к соответствующему лекционному материалу.

В задании 5.2 участникам были предъявлены оба текста задания № 5.1 в письменном виде

и предложено подробно сравнить их и определить, какой из двух текстов ложный, а какой истинный.

Истинный текст к заданию 5: *Я выгуливала свою собаку, когда заметила какого-то человека. Вероятно, он бывал у нас и раньше, он уверенно прошел через ворота по нужному проходу к садику. Он прошел мимо пары скамеек и сел на следующую. Мы с Лордом еще немного погуляли. Когда я собралась идти домой, он все еще сидел на скамейке. Наверное, ждал кого-то. Дождь усилился, и я поспешила отвести Лорда домой. Через пару дней я заметила плакаты о розыске этого человека, развешенные по всему району.*

Ложный текст к заданию 5: *Я выгуливала собаку, как обычно, и заметила этого человека. Он точно бывал во дворе раньше, я так решила, потому что он очень уверенно прошел через ворота, повернул дважды направо и прошел левее ко входу в сад, ты знаешь, какой у нас там лабиринт. Мужчина стал подниматься по холму и остановился ровно у третьей скамьи, пройдя мимо других. Одернув пальто, он сел. Он стал ждать. У него была назначена встреча. Когда я уходила, он все еще сидел на скамейке. Я ничуть не удивилась, когда через три дня фотография этого человека появилась на каждом столбе в ближайших пяти кварталах на плакатах о розыске.*

В задании 6 участникам было предложено соотнести типы коммуникантов психолингвистической классификации Е.В. Ждановой со своими знакомыми и записать в соответствующее поле их количество или поставить отметку о наличии или отсутствии таковых. Задание представляло собой практикум к соответствующему лекционному материалу.

В экспериментальном мини-тренинге в рамках объектно-ориентированной ситуационно-направленной концепции построения коммуникативного тренинга участвовали восемь человек, из них:

- две женщины пенсионного возраста;
- одна женщина среднего возраста (47 лет);
- три молодых человека (24 года), из них – две девушки и один юноша;
- два совершеннолетних студента первого курса, из них – одна девушка и один юноша;
- все участники, кроме студентов первого курса (из них один студент гуманитарного направления и один технического), имеют законченное высшее образование, из них двое получили техническое высшее образование, один человек – гуманитарное и три человека гуманитарно-техническое;

– два человека из участников работают в филиале центральной библиотечной системы (один заведующий библиотекой и один библиотекарь), один участник – бухгалтер, один – социальный работник, один – сотрудник технической поддержки, один – преподаватель английского языка и двое безработных (студенты).

Анализ результатов выполнения задания 1: все участники мини-тренинга выбрали один из трех наиболее вероятных вариантов ответа. Из них вариант «*описанные события происходят в библиотеке*» выбрали два человека (из них один сотрудник библиотеки и один постоянный читатель библиотеки), вариант «*описанные события происходят у упомянутого человека дома, возле книжного шкафа или в его кабинете*» выбрали два человека (оба почти не бывают в библиотеке и редко – в книжном магазине, но имеют некоторое количество книг у себя дома) и вариант «*описанные события происходят в книжном магазине*» выбрали четыре человека (один – работник библиотеки, остальные – не пользуются услугами библиотек, имеют среднее количество книг дома, купленных в книжных магазинах). Все ответы соответствуют личным качествам и привычкам опрошенных.

Анализ результатов выполнения задания 2: участники, выполнявшие вариант задания с зеленой таблицей при оценке характеристик предложенного слова избегали негативно окрашенных (*плохой, злой*). Если сложить все оценки и отнять из оценок, набравших большее число баллов, обратные им, набравшие меньшее число баллов, то слово получает следующую общую характеристику: *маленький 1, хороший 11, светлый 3, сильный 2, холодный 2, добрый 5*, что было ожидаемо.

Участники, выполнявшие вариант задания с таблицей, при оценке поставили высокие баллы по характеристике *сила* и умеренное количество баллов характеристикам с негативной эмоциональной окраской (*плохой, злой*). Общая характеристика предложенного слова такова: *0 по параметру «размер» (большой – маленький), плохой 4, светлый 3, сильный 10, холодный 2, злой 3*, что также соответствует ожиданиям экспериментатора.

Анализ результатов выполнения задания 3: все участники тренинга верно определили описанную ситуацию, и все подставленные ими слова подходят к тексту по смыслу и синонимичны друг другу. Однако, как и ожидалось, получены некоторые семантически не значимые расхождения. Ниже приведены пропущенные слова оригинального текста и их замещения, расходящие-

ся с оригинальными словами и расположенные в порядке частотности их получения.

Вариант текста 1: **Утра:** *утра 3, начала 1; Двери:* *двери 3, дверь 1; Зонт:* *зонт 3, зонтик 1; Влез:* *влез 2, втиснулся 1, залез 1; Наступили:* *наступили 3, отдавили 1; Извинились:* *извинились 3, заметили 1.*

Вариант текста 2: **Самого:** *самого 3, раннего 1; Автобус:* *автобус 3, троллейбус 1; Начался:* *начался 1, пошел 1, лил 1, шел 1; Взял:* *взял 3, захватил 1; Обещали:* *ожидал 3, обещали по телевизору 1; Влез:* *влез 1, протиснулся 1, сел 1, вскочил 1; Извинились:* *извинились 3, не сошли 1; Наступил:* *плюхнулся 2, наступил 1, встал 1; Опоздал:* *опоздал 3, не успел 1.*

Анализ результатов выполнения задания 4: полученные результаты ассоциативного эксперимента соответствуют ожиданиям экспериментатора. Полученное количество совпадений ассоциаций в пределах нормы. Приводим слова-стимулы и совпадающие ассоциации с указанием количества их совпадений: *Класс:* *школа (2); Читающий:* *человек (2); Дом:* *большой (2); Предложение:* *кольцо (2); Словарь:* *книга (3).*

Совпадения ассоциаций обнаружено у людей разного возраста. Как и ожидалось, ассоциации на слово «*деталь*» у людей с техническим образованием связаны с техникой («*столярная*», «*железная*»), на слово «*ученый*» у бухгалтера ассоциация «*математик*», у будущего ракетостроителя – «*Королев*», у преподавателя английского языка – «*британский*», у него же на слово «*словарь*» ассоциация «*английский*», на слово «*свекровь*» у разведенных ассоциации негативные («*вредная*», «*злая*»), а на слово «*предложение*» ассоциации у молодых связаны со свадьбой («*кольцо*»).

Единичные реакции связаны с индивидуальным опытом реципиентов: на слово «*читающий*» была получена одна ассоциация «*кот*», на что было получено логическое объяснение («*читающий кот*» присутствовал в любимом детском стихотворении участника), а на слово «*свекровь*» была получена одна ассоциация «*монстр*» от незамужней девушки. В целом эксперимент прошел удачно, участникам было очень любопытно узнать ассоциации друг друга.

Анализ результатов выполнения задания 5: это задание оказалось наиболее интересным для всех участников тренинга. Со второй частью задания (5.2) все участники справились отлично, при возможности сравнить тексты с признаками правдивого или ложного высказываний оба текста были верно опознаны в 100% случаев. Оба участника пенсионного возраста допустили ошибку в

первой части задания (5.1), вероятно, они перепутали признаки ложного и истинного высказываний, или не были достаточно внимательны при прослушивании текста (им текст читался дважды). Все молодые люди, кроме одного участника, дали верный ответ и в первой части задания.

Анализ результатов выполнения задания 6: это задание, как и пятое, было с энтузиазмом воспринято участниками тренинга. Полученные числовые значения количества знакомых участников тренинга, подходящих, по их мнению, к определенным типам коммуникантов, в основном мало отличаются у разных участников, хотя на некоторые типы коммуникантов получены 1–2 числа, резко отличающиеся от полученных от других участников. Ниже приведены средние числовые показатели количества знакомых участников, отнесенных к типам коммуникантов предложенной классификации, на каждый тип.

«Собственник»: 2–3; «Философ»: 1–2; «Игрок-приспособленец»: 1–2 (0 у двух участников); «Свободолюбец»: 1–2 (0 у одного участника); «Сдержанно-расчетливый тип»: 1–2 (0 у одного участника); «Доверчивый тип»: 2–3; «Плакса»: 1–2; «Советчик»: 3–5; «Добродушный человек»: 2–3 (0 у одного участника); «Инициатор»: 1–3; «Услужливый тип»: 1–2 (0 у одного участника); «Борец-деятель»: 2–3.

Полученные результаты свидетельствуют о достаточной справедливости использованной в задании классификации и об усвоении участниками тренинга лекционного материала на эту тему.

В результате выполнения задания участники тренинга убедились во влиянии ситуации на понимание (ситуационно-направленный аспект концепции построения коммуникативного тренинга), в уникальности мышления и личности каждого человека (на примере расхождений в ответах на задания друг у друга, особенно в задании 4; объектно ориентированный аспект концепции построения коммуникативного тренинга), в существовании практического отражения

признаков лжи в высказывании и справедливости классификаций типов личностей не только по невербальным, но и по речевым характеристикам, в их более высокой точности, по сравнению с классификациями только по психическим признакам.

Как метод по повышению эффективности тренинговых систем, в частности, была теоретически обоснована и экспериментально верифицирована объектно ориентированная ситуационно-направленная концепция построения коммуникативного тренинга, основанная на исследованиях психолингвистов.

В рамках психолингвистической концепции был также предложен лекционный материал, основанный на результатах психолингвистических исследований (признаки лжи в высказываниях, методы речевого воздействия и психолингвистическая классификация коммуникантов как замена классических психологических классификаций типов личностей, обычно приводимых в лекционном материале тренингов по навыкам коммуникации).

Также предложен ко включению в тренинговые системы по навыкам коммуникации с целью повышения их эффективности особый вид заданий – задания-иллюстрации, способствующие более качественному пониманию лекционного материала тренинга и демонстрирующие возможности его практического применения. Идея заданий-иллюстраций имеет большой потенциал для последующей разработки тренерами, проводящими коммуникативные тренинги.

### Литература

1. Белянин В.П. Психолингвистика : учебник / В.П. Белянин. – М. : Флинта: Московский психолого-социальный институт, 2003. – 232 с.
2. Жданова Е.В. Личность и коммуникация: практикум по речевому взаимодействию / Е.В. Жданова. – М. : Флинта: Наука, 2010. – 176 с.