

УДК 81-114.2

*Т. Р. Копылова***МОЛЧАНИЕ В СТРУКТУРЕ СЛУШАНИЯ КАК ВИДА РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА МАТЕРИАЛЕ РУССКОГО КОНСТРУКТИВНОГО РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ)**

В статье рассматривается молчание как обязательное условие слушания, рецептивного вида речевой деятельности. Исследование выполнено на материале русского бытового дискурса. В качестве источника анализа привлечены диалоги с горизонтальным и вертикальным, иерархичным, типами взаимодействия, обусловившими особенности функционирования молчания. В зависимости от интенции коммуниканта, его отношения к позиции и состоянию говорящего, в коммуникативистике разграничивают слушание активное, эмпатическое и пассивное. Цель данной работы – выявить наиболее частотные сочетания молчания с другими элементами, способными выступать маркерами того или иного типа общения. Подобные сочетания нулевого и материально выраженных маркеров позволили сделать вывод о соответствии типа слушания виду конструктивного речевого поведения – вежливости либо толерантности.

Ключевые слова: молчание, речевая деятельность, диалог, слушание, речевое поведение, вежливость, толерантность.

DOI: 10.35634/2412-9534-2020-30-2-204-211

Исследование молчания в лингвистике не теряет своей актуальности [5; 13; 16]. Однако большинство работ посвящено молчанию в структуре говорения, особого вокализованного вида речевой деятельности, где молчание выступает как акт, как нулевое высказывание, как эквивалент речевого хода [9; 13; 14]. В рамках данной работы молчание рассматривается в структуре слушания. В качестве материала исследования были привлечены русские бытовые конструктивные диалоги с установкой коммуникантов на гармоничное взаимодействие.

Конструктивное речевое поведение (толерантность и вежливость) отличается богатым арсеналом средств выражения: от речевых этикетных формул до различных косвенных актов [3; 12; 14; 15]. В структуре данного типа взаимодействия молчание является, прежде всего, обязательным условием слушания как вида речевой деятельности. Теория акта слушания, в отличие от акта говорения, в лингвистике проработана недостаточно. Известно разграничение слушания по реакции адресата на высказывание на активный (рефлексивный), эмпатический, пассивный типы (см., напр.: [1; 2; 6; 11] и др.); кроме того, выделяются понятия *рабочая тишина*, указывающая на взаимопонимание адресанта и адресата, и *вежливая тишина*, когда молчание слушающего обусловлено лишь конвенционными нормами [7; 8; 10].

Способно ли молчание выступать маркером того или иного типа слушания? Ранее в работах [4; 5; 16 и др.] были выявлены релевантные признаки вежливости и толерантности, в том числе и нулевой, материально невыраженный. В качестве предположения отметим, что выявленные маркеры позволят соотнести тип слушания с видом речевого поведения.

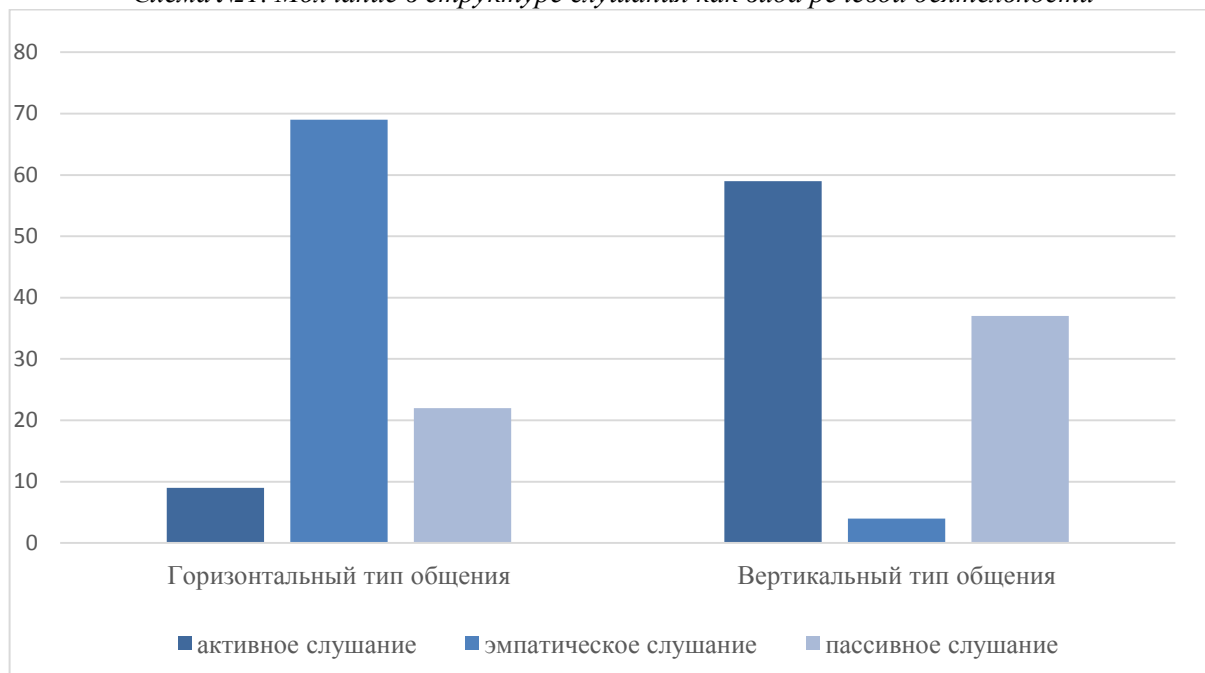
Конструктивное речевое поведение характерно как для горизонтального, субъектно-субъектного типа общения, так и вертикального, иерархичного.

Анализ диалогов показал, что в горизонтальном типе взаимодействия молчание чаще сопровождает слушание эмпатическое (69 %), пассивное (22%), реже — активное (9%).

Эмпатическое и пассивное слушание в большей мере связаны с эмоционально-оценочной, иррациональной, стороной общения, характеризуются гармонизацией чувств и эмоций коммуникантов либо, наоборот, дистанцированностью от собеседника. Это и обуславливает преобладание диалогов с подобным типом слушания в горизонтальном типе общения.

В вертикальном, иерархичном, конструктивном общении молчание в основном присуще слушанию активному (59 %), обусловленного важностью детальной информации для коммуникантов, пассивному (37 %), когда является частью этикета; молчание в структуре слушания эмпатического было зафиксировано лишь в 4 % собранного материала (см. схему № 1).

Схема №1. Молчание в структуре слушания как вида речевой деятельности



В целом при **активном слушании** молчание может прерываться уточняющими вопросами, перефразированием, повтором, парафразой; изобилуют открытые вопросы. Из невербальных компонентов отметим кивки головы, внимательный взгляд, устремленный на собеседника, легкий поворот головы, легкое раскачивание корпуса. Дистанция нейтральная с эпизодическим сближением. Частотны паралингвистические вокализованные элементы «гм», «угу» с подбадривающей интонацией. Мимика может выражать эмоции, например, удивления (поднятые брови), радости (легкая улыбка), но чаще характеризуется как нейтральная. Намерение субъекта речи явно: демонстрируется открытая заинтересованность в собеседнике.

Пассивное слушание характеризуется молчанием, как правило, непрерываемым вокализованными вербальными и невербальными компонентами общения, редко звуковое сопровождения «угу» с нейтральной интонацией. Из невербальных элементов выделим скользкий взгляд на собеседника, от собеседника (в компьютер, в записную книжку, в сторону, в окно и др.) либо преднамеренное отсутствие взгляда. Мимика невыраженная. Дистанция нейтральная с эпизодическим увеличением (отклонением корпуса). Намерение субъекта скрыто.

Ср.:

(3) Диалог в банке. Мужчина (А) запрашивает информацию о кредите у работника банка (Б).

(Б) *Здравствуйте / Ваш паспорт / Я Вас внимательно слушаю // [...]* (легкая улыбка, участливый взгляд, корпус наклонен к собеседнику).

(А) *Я хочу взять кредит // Автомобиль покупаю / 250 тысяч //*

(Б) *Покупаете автомобиль? // Вас интересует автокредитование? //*

(А) *Нет / не выгодно // Страховка дорогая // Просто кредит //*

(Б) *Вы покупаете автомобиль / но хотите сэкономить на страховке / просите потребительский кредит // Я Вас правильно поняла?* (наклон корпуса в сторону просителя, поворот головы направо, сосредоточенный взгляд)

(А) *Да / 250 тысяч на пару лет //*

(Б) *[...]* (брови поднимаются вверх, легкая улыбка) // *К сожалению / это невозможно // Если мы укажем причину «покупка машины» / потребительский кредит невозможен //*

(А) *О!* (интонация досады) // *автокредит / дорого обходится / больно проценты у вас / да страховка еще / да ваша страховка //*

(Б) *[...]* (нейтральный взгляд на просителя, корпус отклонен)

(А) *Девушка! // Напишите там что надо // Просто потребительский //*

(Б) [...] (смотрит в компьютер) *У Вас уже есть потребительский кредит // Не закрытый //*

(А) *Нет / нет еще //*

(Б) *То есть Вы уже имеете кредит / имеете долги по кредиту / но хотите взять еще один / на 250 тысяч / как потребительский / чтобы купить машину? //*

(А) *Девушка! / говорю же / срочно надо //*

(Б) [...] (взгляд на просителя, вздох / откинулась на спинку кресла)

(А) *У меня квартира есть / можно под залог / я работаю / регулярно все / жена тоже // В чем проблема? //*

(Б) *Вам нужно закрыть предыдущий кредит // [...] (взгляд в компьютер)*

(А) *Нужно попробовать / мы даже заявку не подали / давайте попросим //*

(Б) [...] (скользящий взгляд на просителя – в компьютер)

(А) *А залог имущества? //*

(Б) *К сожалению / (улыбка) Надо закрыть первый кредит //*

Данный диалог примечателен тем, что в ходе одного коммуникативного взаимодействия меняется позиция субъекта речи: от заинтересованности, попытки удовлетворить просьбу собеседника до равнодушия к клиенту, не способного принести выгоду банку, до желания вежливо избавиться от него. Активное слушание переходит в пассивное, сопровождающееся разными средствами выражения. Молчание, сигнализирующее о готовности понять собеседника, разделить его позицию, трансформируется в молчание, выстраивающее дистанцию между коммуникантами. Отметим, что первыми отражают смену коммуникативной позиции (заинтересованность – равнодушие) невербальные элементы: положение тела, взгляд, мимика.

Молчание в **эмпатическом слушании** сопровождается жестами (покачивание головой), богатой мимикой удивления, радости, страха, грусти и других эмоций, сближением дистанции, вздохами, вокализованными паралингвизмами («уф», «брр», «угу»), указывающими на сопереживание тех же эмоций, что и собеседник. Молчание редко прерывается вербальными компонентами общения. Это могут быть речевые акты сочувствия, сопереживания, поддержки, согласия, успокоивания. Намерение адресанта явно – это сопереживание адресату, гармонизация с адресатом чувств, эмоций, мыслей.

(4) Диалог в Центре русского языка. Администратор (А) разговаривает с посетителем (Б).

(А) *Здравствуйте / слушаю Вас //*

(Б) *Здравствуйте / экзамен по русскому языку здесь можно сдать? //*

(А) *Да / слушаю // [...] (взгляд на собеседника)*

(Б) [...] (плачет, достает платок, теребит) //

(А) [...] (поворачивается всем телом к собеседнику, наклон тела в сторону собеседника, голова повернута вправо)

(Б) *У меня муж / не гражданин / он русский / только из Казахстана / заканчивается срок у него / надо сдавать / с insultом он / еле ходит / плохо говорит // Тут справки //*

(А) [...] (вздыхает)

(Б) *Выписали недавно / как сдавать будет? // Депортируют его //*

(А) *Стоп-стоп! // Не будем о плохом // Позвоним в Головной центр / все узнаем // Не расстраивайтесь пока //*

(Б) [...] (вытирает глаза)

(А) [...] (похлопывает по руке) // *Успокойтесь // Завтра мы Вам позвоним / когда все узнаем // Такое / к сожалению / бывает //*

Отметим, что молчание во всех трех видах слушания относится к конвенциональному типу общения, речевой этикет строго соблюдается, даже в случае, когда адресант не заинтересован в общении с адресатом. При этом намерение адресанта, его коммуникативная позиция по отношению к говорящему раскрываются только в общем контексте вербальных и невербальных компонентов общения. Вне контекста молчание как элемент слушания не релевантно (См. таблицу № 1).

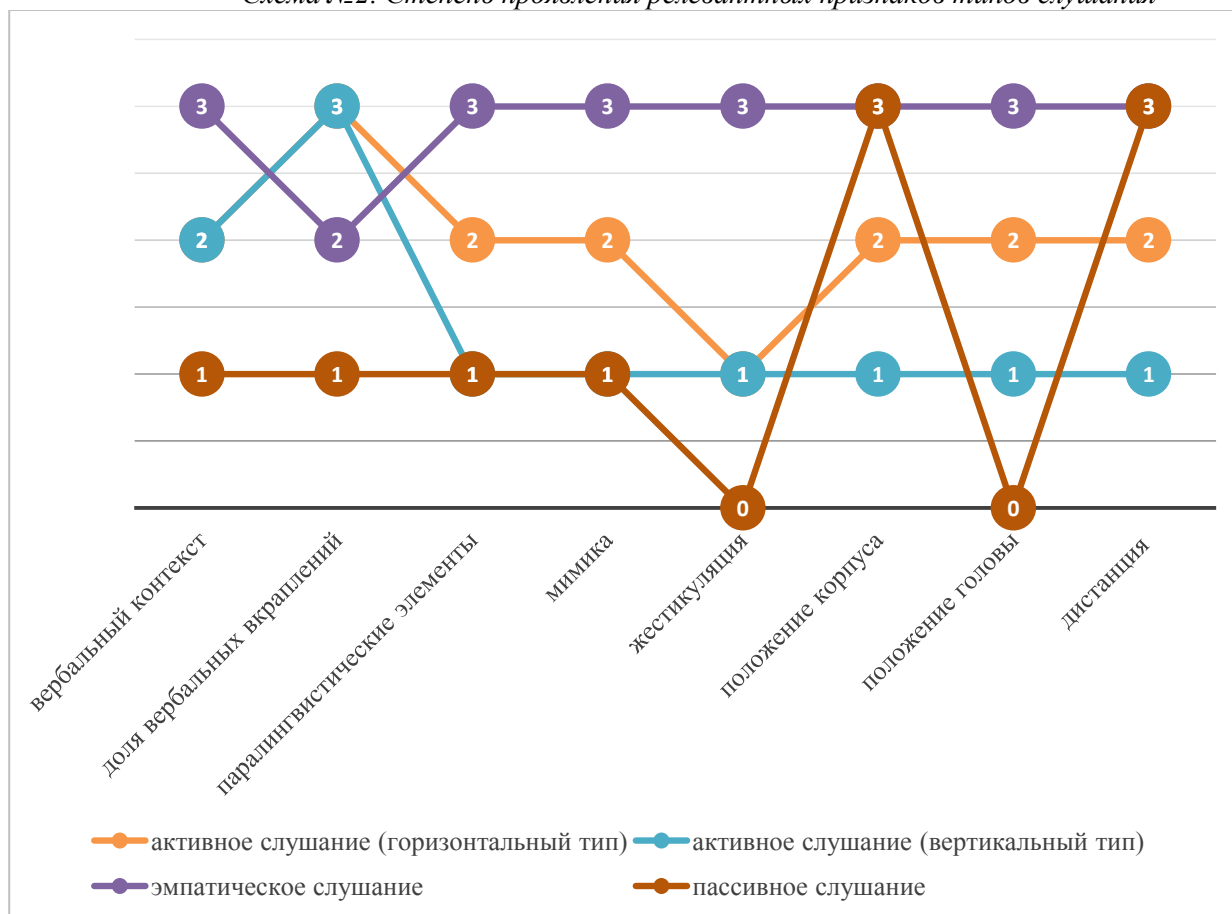
Таблица № 1. Молчание в структуре слушания как вида речевой деятельности. Конструктивное речевое взаимодействие

	Активное слушание	Эмпатическое слушание	Пассивное слушание
Намерение субъекта	открытая заинтересованность в собеседнике	сопереживание адресату, гармонизация с адресатом чувств, эмоций, мыслей	скрыто
Речевой этикет	соблюдается	соблюдается	соблюдается
Вербальные вкрапления (доля)	высокая	низкая	низкая
Вербальный контекст	уточняющие вопросы, перефразирование, повтор, парафразы, открытые вопросы	речевые акты сочувствия, сопереживания, поддержки, согласия, успокоивания	не выражен
Невербальное сопровождение			
- мимика	нейтральная / заинтересованная; выражает эмоции удивления (поднятые брови), доброжелательности (легкая улыбка)	богатая мимика (удивления, радости, страха, грусти и других эмоций); зависит от эмоционального состояния собеседника	нейтральная
- взгляд	внимательный; устремленный на собеседника	участливый; устремленный на собеседника	скользящий взгляд на собеседника; взгляд от собеседника; преднамеренное отсутствие взгляда
- дистанция общения	нейтральная с эпизодическим сближением	сближенная	нейтральная с эпизодическим увеличением
- паралингвизмы	«гм», «угу» с подбадривающей интонацией	вздохи, паралингвизмы, («уф», «брр», «угу»), зеркальные состоянию собеседника	редкое звуковое сопровождение с нейтральной интонацией («угу»)
- положение корпуса	легкое раскачивание корпуса	сближение дистанции	отклонение корпуса от собеседника
- положение головы	кивки головы	покачивание головой, кивки головой	не выражено
- жесты	не выражено	тактильные (поглаживание собеседника, похлопывание по руке и др.)	не выражено

Как показало исследование, молчание может выступать маркером разного типа слушания только в сочетании с различными материально выраженными компонентами общения. Выявленные сочетания позволяют соотнести типы слушания с видами речевого конструктивного поведения: вежливостью и толерантностью, признаки которых подробно обозначены в работах [3; 4; 5; 16 и др.], причем значим не только признак сам по себе, но и насколько ярко он проявлен в ходе взаимодействия.

На схеме № 2 показаны количественные характеристики проявления релевантных признаков в разных типах слушания, где показатель 3 — высокая степень проявления, 2 — средняя, 1 — низкая, 0 — невыраженная, нейтральная. При характеристике положения корпуса, головы, дистанции общения показатель указывает как на сближение (активное, эмпатическое слушание), так и на удаление (пассивное); это показатель отклонения от нормы.

Схема №2. Степень проявления релевантных признаков типов слушания



Как видим, при эмпатическом слушании большое разнообразие тактик (вербально-вокализованный контекст), паралингвистических элементов общения, выраженная жестикауляция и мимика указывают на стремление молчащего поддержать собеседника; средняя доля вербально-вокализованных вкраплений обусловлена желанием слушающего дать высказаться говорящему. Положение корпуса, сокращенная дистанция, преобладание тактильных жестов, характер паралингвизмов, зеркально отражающих состояние собеседника, свидетельствуют о наличии общего коммуникативного пространства, основанного на гармонизации эмоциональной составляющей общения. Перечисленные качественные и количественные характеристики позволяют сделать вывод о том, что эмпатическое слушание присуще русскому вежливому речевому поведению.

Активное слушание характеризуется разными признаками в зависимости от типа общения: горизонтального или вертикального. В вертикальном, иерархичном, типе общения адресат открыто выражает свою заинтересованность к коммуникативной позиции говорящего с помощью высокой доли вербально-вокализованных вкраплений. В отличие от эмпатического слушания, используются речевые акты, направленные на детализацию и уточнение информации; мимика, жестикауляция, положение корпуса и головы характеризуются как нейтральные или невыраженные; взгляд сигнализирует собеседнику, что его слушают внимательно. Собеседники преднамеренно держат дистанцию: данное взаимодействие обусловлено готовностью адресата помочь в решении конкретной коммуникативной задачи с сохранением своего коммуникативного пространства. Горизонтальный тип общения ближе по своим характеристикам к эмпатическому. Молчащий адресат так же открыто выражает свою заинтересованность в общении; невербальные элементы свидетельствуют о сближении дистанции. Преобладают речевые акты детализации и уточнения информации, но отмечены и запросы о состоянии говорящего, его настроении, чувствах. Перечисленные характеристики указывают на сложную взаимосвязь типа слушания и вида речевого поведения: активное слушание при горизонтальном общении,

как и эмпатическое, характерно для вежливости; активное слушание при вертикальном общении – толерантности.

Пассивное слушание обусловлено лишь требованиями речевого этикета. Молчание редко прерывается вербально-вокализованными вкраплениями: невокализованный контекст преобладает над вокализованным. Паралингвистические элементы либо редки, однообразны либо отсутствуют. Мимика, жестикуляция не выражены. Положение корпуса и головы, увеличение дистанции указывают на стремление слушающего сохранить свое пространство. Намерения слушающего не считывается. Молчание в данном виде взаимодействия является лишь этикетным условием говорения другого и в сочетании с другими, материально выраженными компонентами общения, является отличительным признаком толерантности.

Таким образом, молчание в акте слушания, как и акте говорения, способно нести информацию о намерении и установке коммуникантов. Именно намерение обуславливает выбор молчащим различных материально выраженных (вербально-вокализованных и невербальных) средств общения, в сочетании с которыми молчание выступает маркером различных типов слушания как частного проявления видов речевого поведения.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абрамова Е. К.* Слушающий как активный участник диалогического общения // Вестник ОГУ. 2006. №9. // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/slushayuschiy-kak-aktivnyy-uchastnik-dialogicheskogo-obscheniya.htm>.
2. *Блох М.Я.* Фактор слушающего в диалогической и монологической речи // Вестник Нижневуртовск. гос. ун-та. 2008. №4. С. 3-7.
3. *Воронцова Т. А.* Речевая агрессия, толерантность, вежливость // Язык СМИ и политика. М.: МГУ. С. 569-611.
4. *Воронцова Т.А., Ковальчукова М.А., Копылова Т.Р.* [и др.] Теория коммуникации: от А до Я. Ижевск: Удмуртский университет, 2016. 146 с.
5. *Воронцова Т.А., Копылова Т.Р.* Молчание как маркер агрессивного речевого поведения (на материале бытового общения) // Филологический класс. 2017. № 3. С. 29-33.
6. *Гиппенрейтер Ю.Б.* Чудеса активного слушания. М.: АСТ, 2014. 192 с.
7. *Жуков Ю. М.* Эффективность делового общения. М.: Знание, 1988. 63 с.
8. *Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В.* Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во МГУ, 1990. 94 с.
9. *Копылова Т.Р.* Коммуникация в современной научной парадигме. Ижевск: Удмуртский университет, 2019. 170 с.
10. *Невская М.А.* Риторика. М.: ЭКСМО, 2008. 100 с.
11. *Пронякина М. В.* Фактор слушающего и его роль в процессе интервьюирования (на примере текстов журнального интервью) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2016. №9-1 (63). // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/faktor-slushayuschego-i-ego-rol-v-protse-sses-intervyuirovaniya-na-primere-tekstov-zhurnalnogo-intervyu.htm>.
12. *Chomsky N.* A review of Skinner's verbal behavior, *Language*. 1959. №35. P. 26-58.
13. *Jensen J.V.* Communicative Functions of Silence // De Vito J.A. *Communication: Concepts and Processes*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1976. P. 124-132.
14. *Normand M.* Verbal Behavior: History and Future // *The Behavior Analyst Today*. 2001. №3 (1). P. 41-55.
15. *Skinner B.* *Verbal Behavior*. Acton, MA: Copley Publishing Group, 1957. 489 p.
16. *Vorontsova T.A., Kopylova T. R.* Silence in the structure of aggressive speech behavior (case study of day-to-day communication) // *Cuadernos de Rusistica Espanola*. 2017. Т. 13. P. 97-109.

Поступила в редакцию: 23.11.2019

Копылова Татьяна Рудольфовна,
кандидат филологических наук, доцент,
кафедра русского языка, теоретической и прикладной лингвистики,
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»,
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1 (корпус 2).
E-mail: k_tatiana4@mail.ru.

T. R. Kopylova

SILENCE IN THE STRUCTURE OF LISTENING AS A TYPE OF SPEECH ACTIVITY (ON THE MATERIAL OF CONSTRUCTIVE SPEECH BEHAVIOR)

This article considers silence as an indispensable prerequisite for listening, a receptive type of speech activity. The study is based on the day-to-day discourse. This article explores dialogues with horizontal and vertical, as well as hierarchical types of interaction that determine the features of silence functioning in them. In communicative science they distinguish active, empathic and passive listening depending on the communicant's intention, his/her attitude to the speaker's point of view and status. The purpose of this work is to identify the most frequent combinations of silence with other elements of communication that can act as markers of one or another type of communication. Such combinations of null and materially expressed markers led us to conclusion that the type of listening corresponds to the type of constructive speech behavior - politeness or tolerance.

Keywords: silence, speech activity, dialogue, listening, speech behavior, politeness, tolerance.

DOI: 10.35634/2412-9534-2020-30-2-205-212

REFERENCES

1. *Abramova E.K.* Slushayushchiy kak aktivnyy uchastnik dialogicheskogo obshcheniya [A Listener as an Active Participant in a Dialogic Communication] // *Vestnik OGU* [Bulletin of Orenburg State University], 2006, no. 9. // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/slushayushchiy-kak-aktivnyy-uchastnik-dialogicheskogo-obshcheniya.htm>. (In Russian).
2. *Bloch M.Ya.* Faktorslushayushchego v dialogicheskoy monologicheskoy rechi [The Factor of a Listener in Dialogic and Monologic Speech] // *Vestnik Nizhnevartovskogo gos.un-ta* [Bulletin of Nizhnevartovsk State University], 2008, no. 4, pp. 3-7. (In Russian).
3. *Vorontsova T.A.* Rechevaya agressiya, tolerantnost', vzhlivost'. [Speech Aggression, Tolerance, Politeness]. *Yazyk SMI i politika* [Mass Media Language and Politics]. Moscow, Moscow State University Publ., 2012, pp.569-611. (In Russian).
4. *Vorontsova T.A., Kopylova T.R.* Molchaniye kak marker agressivnogo rechevogopovedeniya (na materiale bytovogo obshcheniya) [Silence in the Structure of Aggressive Speech Behavior (case study of day-to-day communication)]. *Filologicheskyy klass* [Philological Class], 2017, no. 3, pp.29-33. (In Russian).
5. *Vorontsova T.A., Kovalchukova M.A., Kopylova T.R.* [and others] *Teoriya kommunikatsii: ot A do Ya* [Theory of Communication: from A to Z], Izhevsk, Udmurt State University Publ., 2016. 146 p. (In Russian).
6. *Gippenreiter Yu.B.* Chudesa aktivnogo slushaniya [The Wonders of Active Listening]. Moscow, AST Publ., 2014. (In Russian).
7. *Zhukov Yu.M.* Effektivnost' delovogo obshcheniya [Efficiency of Business Communication]. Moscow: Znanie Publ., 1988. (In Russian).
8. *Zhukov Yu.M., Petrovskaya L.A., Rastyannikov P.V.* Diagnostika razvitiya kompetentnosti v obshchenii [Diagnostics and Development of Competence in Communication]. Moscow, Moscow State University Publ., 1990. (In Russian).
9. *Kopylova T.R.* Kommunikatsiya v sovremennoy nauchnoy paradigme [Communication in the Modern Scientific Paradigm], Izhevsk, Udmurt State University Publ., 2019. (In Russian).
10. *Nevskaya M.A.* Ritorika [Rhetoric]. Moscow, EKSMO Publ., 2008. (In Russian).
11. *Pronyakina M.V.* Faktorslushayushchego i ego rol' v protsesse interv'yuirovaniya (na primeretextov zhurnalnogo interv'yuu) [The Factor of a Listener and His Role in the Interviewing Process (as illustrated by texts from magazine interviews)] // *Filologicheskyye nauki. Voprosy teorii i praktiki* [Philological Sciences. Issues of Theory and Practice], 2016, no. 9-1 (63). // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/faktor-slushayushchego-i-ego-rol-v-protsesse-interv'yuirovaniya-na-primere-tekstov-zhurnalnogo-interv'yuu.htm>. (In Russian).
12. *Chomsky N.* A review of Skinner's verbal behavior, *Language*. 1959. №35. P. 26-58.
13. *Jensen J.V.* Communicative Functions of Silence // *De Vito J.A.* *Communication: Concepts and Processes*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1976. P. 124-132.
14. *Normand M.* Verbal Behavior: History and Future // *The Behavior Analyst Today*. 2001. №3 (1). P. 41-55.

15. *Skinner B.* Verbal Behavior. Acton, MA: Copley Publishing Group, 1957. 489 p.

16. *Vorontsova T. A., Kopylova T. R.* Silence in the structure of aggressive speech behavior (case study of day-to-day communication) // Cuadernos de Rusistica Espanola. 2017. Т. 13. P. 97-109.

Received: 23.11.2019.

Kopylova T. R.,
Candidate of Philology, Associate Professor
Department of the Russian Language, Theoretical and Applied Linguistics,

Udmurt State University,
Universitetskayast., ½, Izhevsk, Russia, 426063.
E-mail: k_tatiana4@mail.ru.