УДК 811.111'27

Катерина Гончар,
Алла Рогатюк

Роль емпатійного мовлення в досягненні успішної комунікації

Проаналізовано ролі емпатійного мовлення в забезпеченні успішної інтерперсональної комунікації. Емпатія – це розуміння мовцем емоційного стану іншої людини через співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ. Феномен емпатії сприяє гармонізації інтерактивних процесів та є засобом реалізації принципу лінгвальної ввічливості. Комунікативна емпатія є обов'язковою ознакою кооперативного спілкування, реалізація якої передбачає знання основних принципів неконфліктної інтеракції та форм емпатійного мовлення.

Ключові слова: емпатія, емпатійне мовлення, ефективна комунікація, емпатійні вербальні та невербальні засоби.

Постановка наукової проблеми та її значення. На сучасному етапі розвитку лінгвістики спостерігається значне зростання інтересу до аналізу процесу комунікації та до шляхів досягнення успішної інтерперсональної інтеракції шляхом розвитку емпатійного мовлення учасників спілкування. Ефективна комунікація є головною умовою в багатьох сферах діяльності людини, тому механізми забезпечення успішної мовленнєвої взаємодії є предметом вивчення багатьох робіт як вітчизняних, так і зарубіжних вчених [3; 4; 5; 8]. Саме емпатія – емоційний відгук на почуте – дозволяє забезпечити атмосферу відвертості та довіри в спілкуванні, встановленню хороших взаємовідносин комунікантів, що сприяє процесу інтеракції. Вміння співрозмовників підтримувати емоційний контакт, показувати позитивне емоційне ставлення до почуттів іншого, здатність відчути його стан допомагає привернути до себе слухача, позитивно вплинути на його поведінку. Отже, актуальним є дослідження форм емпатійної комунікації як важливого компонента людського спілкування.

Аналіз останніх досліджень із цієї проблеми. Феномен емпатії широко вивчається в різних наукових сферах. Насамперед емпатійні здібності особистості були предметом вивчення психології [1; 2; 5]. Проте більшість науковців [6] одностайно стверджують, що емпатія реалізується в процесі спілкування, а, отже, має комунікативну природу і повинна бути предметом лінгвістичного вивчення. Незважаючи на значні наукові досягнення, низка питань, пов'язаних із функціонуванням і значенням емпатії в процесі інтерперсонального мовлення, потребує подальшого дослідження, що і визначає актуальність теми нашої статті.

Мета статті – аналіз емпатійних форм спілкування та їх роль в забезпеченні успішного процесу комунікації.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Явище емпатії, що початково досліджувалося в царині таких наук, як етика та філософія, знайшло своє найширше вивчення в психології. Емпатія визначається як такий психологічний стан людини, який спрямований на сприйняття внутрішнього світу іншого з збереженням його емоційних та смислових значень [6].

У науковій літературі розмежовують дві основні форми емпатії – емоційну та когнітивну [1], які тісно пов'язані між собою. Адже розуміння почуттів та емоцій іншого базується на когнітивних процесах порівняння, аналогії та аналізу. В мовленнєвій діяльності емпатія є способом вираження доброзичливого ставлення мовця до реципієнта і є однією з форм реалізації принципу ввічливості. Вербальна емпатія визначається як вираження розуміння почуттів іншого [4].

Культура спілкування передбачає вміння використовувати різноманітні форми емпатійного мовлення, яке спрямоване на вираження співчуття, співпереживання, вміння радіти успіхам інших і є основною формою людського спілкування. В багатьох життєвих ситуаціях людині необхідно відчути підтримку інших, бути почутим та зрозумілим співрозмовниками. Саме тому емпатія займає провідне місце в міжособистісній інтеракції і водночас є проявом рівня соціалізації особистості. Емпатія належить до головних форм і тактик людського спілкування, що забезпечує його безконфліктність, уможливлює встановлення хороших стосунків між учасниками комунікації. До головних правил емпатійного мовлення відносять такі:

- уважно слухати співрозмовника;
- намагатися зрозуміти почуття іншого;

© Гончар К., Рогатюк А., 2013

- виявляти співчуття і щиру зацікавленість в тому, що говорить партнер із комунікації;
- виражати інтерес до потреб іншого;
- демонструвати здатність зрозуміти точку зору іншої людини [7].

У вербальній комунікації емпатія реалізується мовленнєвими актами з іллокутивною емпатійною спрямованістю, тобто експресивами [9]. Головним комунікативно-інтенціональним змістом експресивів є здійснення впливу на емоційну сферу слухача, його почуття та дії. Емпатійні іллокутивні акти є неконфліктними формами спілкування. Вони спрямовані на припинення конфронтації, створення позитивних взаємовідносин між учасниками мовленнєвої діяльності.

Вербальна емпатія найчастіше виявляється в негативних для слухача комунікативних ситуаціях. Емпатійні мовленнєві акти мають на меті надати психологічну підтримку адресату, гармонізувати стосунки партнерів із комунікації. Мовець висловлює співпереживання, співчуття, утішання, розуміння, турботу, скорботу, добре ставлення до співрозмовника як реакцію на негативний емоційний стан адресата. Напр.: *«But take a minute, calm down, I'll make you a cup of tea and get someone to pack for you» he said soothingly* [I, с. 20].

Наведений приклад ілюструє емпатійний мовленнєвий акт заспокоєння, в якому виражається розуміння мовцем пригніченого емоційного стану адресата та спробу змінити його становище. Комунікативна інтенція поданого висловлення експлікується лексичною одиницею з емпатійним значенням *soothingly.*

Типовим для емпатійних висловлень є вживання прикметника *sorry*, який є прямим способом вираження співпереживання, співчуття. Напр.: *«Oh, Mary», she groaned. «I noticed the For Rent sign on your place, but I didn't know what to think. I'm so sorry»* [IV, с. 7].

Емпатійне мовлення реалізується в мовленнєвих актах поради, застереження, які є проявом турботи, підтримки з боку мовця. Напр. *«If you don't slow down, somebody else is going to be doing it instead of you. Either way, you're going to destroy your health if you don't find a way to curtail your work. I'm sorry. I know how much it means to you. But you can't possibly keep it up any longer»* [IV, с. 90].

До вербальних форм емпатійного мовлення відносяться висловлення заохочення, підбадьорювання, що мають на меті покращити психологічний стан адресата: *«Come on. One thing at a time. One step at a time. You'll get through it»* [IV, с. 15].

Емпатійні мовленнєві акти реалізуються і в позитивних ситуаціях спілкування, тобто коли відбуваються приємні для адресата події. В такому випадку мовець використовує емпатійні іллокутивні акти поздоровлення, компліменту, схвалення і тим самим демонструє здатність розділити позитивні емоції слухача. Напр.: *«He's been marvellous», she went on, turning the screw a little further. «He was really understanding when the babies were born, and he got a friend to stay until I was able to come home»* [I, с. 41].

Крім вербальних засобів, існує безліч невербальних форм реалізації емпатійного значення у процесі комунікації. До найбільш типових невербальних одиниць зі значенням емпатії належать фонаційні, тобто модуляції голосу та інтонація. Напр.: *«You look worn-out, Mary, and I know you can't be getting much rest at night. Not with a toddler», Matt said with some concern* [IV, с. 85]; *«What's wrong?» Bob asked worriedly* [IV, с. 33]; *Of Bosinney himself Baynes would speak warmly, with a certain compassion* [III, с. 6].

Емпатія може бути реалізована різноманітними жестами, що вказують на підтримку, щирі почуття з боку мовця, а також тактильними невербальними засобами; напр.: *Tammy patted her hand. «Not a lot of people do. I'm sorry you have to find out this way»* [IV, с. 42]; *«My dear boy! My dear boy!» She put her lips to his forehead, and stroked his hand* [III, с. 192].

До важливих невербальних засобів на позначення емпатії відносяться мімічні одиниці. Лише посмішкою можна виказати щиру радість за адресата, чи виразом обличчя вказати на зацікавленість або співчуття тощо. В багатьох комунікативних ситуаціях простежується поєднання декількох невербальних засобів експлікації емпатійного ставлення мовця. Напр.: *'Ease up,' murmured Hal, tipping her face up. He smoothed away the moisture on her cheeks and dropped a kiss on her nose. He stroked her hair, then smiled encouragingly and dropped another light kiss on her lips this time. A light, light kiss meant to comfort. A light, light kiss that lingered a moment too long for comfort* [III, с. 1].

Важлива комунікативна роль емпатії підтверджується і тим фактом, що її відсутність значно утруднює спілкування і може призвести до його припинення. До неемпатійних комунікативних актів

належать висловлення самовихваляння, осуду, докору, тощо. Ці мовленнєві акти нехтують інтересами слухача і ставлять на перший план потреби й інтереси мовця, зокрема: *«I'll bet I could hang a ceiling without father there at all, if only some one would give me a chance», he said proudly* [V, с. 239].

У цьому прикладі самовихваляння автор висловлення порушує принцип емпатії, що слугує бар'єром ефективної інтеракції комунікантів.

Уживання емпатійних форм спілкування забезпечує кооперативну мовленнєву взаємодію, сприяє налагодженню партнерських стосунків між комунікантами, тобто відіграє важливу роль у забезпеченні успішної комунікації.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, емпатія як здатність людини розуміти потреби іншого є основним компонентом інтеракції, оскільки взаєморозуміння та співчуття співрозмовників спрямовані на гармонізацію міжособистісних стосунків, забезпечення успішного процесу спілкування. До мовленнєвих форм реалізації емпатії відносяться як вербальні засоби (емпатійні іллокутивні акти), так і невербальні засоби на позначення емпатії.

Перспективним є подальше дослідження феномена емпатії в етнокультурному та гендерному аспектах.

Джерела та література

1. Большой психологический словарь / [сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко]. – СПб. : Прайм–ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с.
2. Гаврилова Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии. Исторический обзор и современное состояние проблемы / Т. П. Гаврилова // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 147–156.
3. Козяревич Л. В. Вербальні й невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу (на матеріалі англомовної прози XX століття) : дис. … канд. філол. наук : 10.02.04 / Ліана Василівна Козяревич. – К., 2006. – 191 с.
4. Кузнецова А. А. Лингвистический аспект эмпатии / А. А. Кузнецова // Вестник Челябинского государственного университета. Филология. Искусствоведение. – 2010. – Вып. 43. – № 13 (194). – С. 80–82.
5. Психология А-Я : Словарь-справочник / М. Кордуэлл, К. С. Ткаченко. – М. : Торговый дом «Гранд», 1999. – 448 с.
6. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс. – М. : Прогресс-Универс, 1994. – 478 с.
7. Садохин А. П. Введение в межкультурную коммуникацию : [учеб. пособие] / А. П. Садохин. – М. : Омега-Л, 2009. – 188 с.
8. Redmond M. V. The Functions of Empathy in Human Relations / M. V. Redmond // Human Relations. – 1989. – Vol. 42. – № 7. – P. 45–46.
9. Searle J. P. A Tacsonomy of Illocutionary Acts / J. P. Searle // Expression and Meaning. – Cambridge : Cambridge Univ. Press, 1979. – P. 1–50.

Джерела ілюстративного матеріалу

1. Anderson C. Two Little Miracles. – Toronto : Harlequin, 2009. – 192 p.
2. Charlton A. Ransomed Heart. – Leicester : Ulverscroft Large Print Books Ltd, 1996. – 267 p.
3. Galsworthy J. The Forsyte Saga. The Man of Property. – M. : Прогресс, 1974. – 383 с.
4. Palmer D. The Greatest Gift. – London : Mills & Boon Short Stories, 2009. – 96 p.
5. Sherwood A. Mother / A. Sherwood // Selected Short Stories. – New York : Armed Services Editions, 1995. – P. 36–43.

Гончар Екатерина, Рогатюк Алла. Роль эмпатийной речи в достижении успешной коммуникации. Статья посвящена анализу роли эмпатийной речи в достижении успешной коммуникации. Эмпатия – это понимание говорящим эмоционального состояния другого человека через сопереживание, проникновение в его внутренний мир. Феномен эмпатии способствует гармонизации интерактивных процессов и является средством реализации принципа лингвальной вежливости. Коммуникативная эмпатия выступает обязательным признаком кооперативного общения и предполагает знание основных принципов неконфликтной интеракции. К главным вербальным формам эмпатийной речи относятся речевые акты – экспрессивы, коммуникативно-интенциональная направленность которых заключается в выражении заботы, сочувствия, утешения, сопереживания, понимания. Эмпатийные речевые акты наиболее часто употребляются в негативных для адресата коммуникативных ситуациях. Анализированные высказывания могут также употребляться и в позитивных ситуациях общения, выражая значение благодарности, комплимента, одобрения. К экстралингвальным единицам обозначения эмпатийного значения относятся фонационные средства, жесты и мимика.

Ключевые слова: эмпатия, эмпатийная речь, эффективная коммуникация, эмпатийные вербальные и невербальные средства.

Honchar Kateryna, Rogatiuk Alla. The Role of Empathic Speech in Achieving Successful Communication. The article deals with the analysis of the role of the empathic speech in achieving successful communication. Empathy is the ability to understand the emotional state of another person through the insight into his or her inner world. The phenomenon of empathy contributes to the harmonization of interactive processes. It is a means to implement the principle of lingual politeness. Communicative empathy advocates mandatory feature of cooperative communication and requires knowledge of the basic principles of non-conflict interaction. To the main verbal forms of empathic speech belong expressives – speech acts, communicative and intentional focus of which is the expression of care, compassion, comfort, empathy and understanding. Empathic speech acts are most often used in the negative to the addressee communicative situations. The analysed utterances can also be used in positive situations of communication, expressing the value of gratitude, compliment and approval. To extralinguistic empathic means belong phonational units, gestures and facial expressions.

Key words: empathy, empathic speech, effective communication, empathic verbal and non-verbal means.

Стаття надійшла до редколегії
20.03.2013 р.

УДК 811.11-13

Світлана Горбач

Лінгвокогнітивні та комунікативно-прагматичні аспекти силенціального феномену

У статті проаналізовано природу комунікативного мовчання (силенціального ефекту) в руслі когнітивно-дискурсної парадигми. Актуальність обраної теми визначається потребою системного дослідження силенціального ефекту, його ролі та впливу на реалізацію комунікативної інтенції, тенденцією до поглибленого вивчення вербальних і невербальних засобів спілкування.

Ключові слова: силенціальний ефект, екстеріоризація, вербаліка та невербаліка, комунікативна інтенція.

Постановка наукової проблеми та її значення. У сучасній лінгвістиці багато уваги фокусується на природі людської поведінки, на соціальних, національно-культурних, етнічних чинниках комунікації, на засобах екстеріоризації та семантичному навантаженні невербаліки. Сьогоденна лінгвістична наука перебуває в багатовимірному комунікативному просторі, що виводить її за межі лінгвістичного аналізу та вказує на міждисциплінарні зв'язки. Когнітивно-дискурсний підхід верифікує статус силенціального ефекту та адгерентні поняття мовчання.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів. У статті розглядається феномен мовчання як комунікативно значуще та його важлива роль у реалізації комунікативної інтенції. Досить **актуальним** залишаються проблеми компліментарності невербаліки та вербаліки, реалізації невербальних засобів комунікації в англомовному художньому дискурсі. Особливої уваги потребують питання екстеріоризації силенціального ефекту, системного аналізу комунікативного мовчання з урахуванням його індивідуально-психологічних та соціально-культурних аспектів.

Феномен мовчання знаходиться на перетині сучасних тенденцій у мовознавстві – перекладознавства, літературознавства й інших гуманітарних і суспільних наук. Мовчання – це соціолінгвістичне явище, котре потребує більш глибокого осмислення в різних студіях гуманітарних та суспільних наук.

Мовчання є комунікативно значущим або комунікативно незначущим. Комунікативне мовчання не є протилежним до мовлення. Навпаки, це один із засобів трансляції інформації від мовця до слухача та від автора до читача. Комунікативно значуще мовчання несе в собі емоційне навантаження та слугує одним із засобів комунікації. Невербальні знаки вживаються у мовленнєвому акті паралельно із вербальними відповідниками, що заміщують їх. Одним із таких знаків є пауза. Потенціальну властивість комбінуватися з невербальним знаком мовчання мають слова типу англ. *pause, stop, to be silent, to hesitate, a break, to make a stop, an interval, to say nothing, stillness, silence, to give no information, to*

© *Горбач С., 2013*