

ФУНКЦІОНАЛЬНА МОДЕЛЬ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

О.М.Семенцова

старший викладач кафедри психології

Запорізького національного технічного університету

Розроблено функціональну IDEF0 модель процесу спілкування. Модель дозволяє оцінити внутрішні взаємозв'язки між окремими операціями процесу спілкування. Запропоновано застосування функціональної моделі в навчальному процесі студентів.

Ключові слова: модель процесу спілкування, навчальний процес.

Опису комунікативного акту та процесу спілкування приділяло увагу багато дослідників в різних галузях науки. Були розроблені моделі комунікативних актів для розв'язання прикладних задач лінгвістики, кібернетики, соціології, педагогіки та психології [6; 7]. Більшість моделей базується на моделі Гарольда Д. Лассвелла: «Who says what to whom in which channel with what effect?» [9; 11]. Моделі, що відносяться до цієї групи (модель Клода Шеннона [5], модель Р.О.Якобсона [12], модель А.Е. Кібрика [7]), враховують тільки інформаційну сторону спілкування, тобто розглядають комунікативний акт з точки зору передачі інформації та не враховують емоції, настрої, взаємовідносини і вплив співбесідників один на одного. Модель Герберта Пола Грайса не обмежується тільки інформаційним змістом повідомлення, а звертає увагу на внутрішні наміри людини, що говорить [2]. Психолог Теодор М.Ньюком запропонував модель, яка відображує іншу сторону спілкування – інтерактивну. Цю модель зручно використовувати для аналізу взаємовідносин. Існують також моделі мовних актів, які враховують контекстність висловлювань (модель М.М.Бахтина), комунікативну мету, наміри, установку, висловлювання, результат (модель Дж. Остина) [4]. Волкова Н.П. запропонувала структурну модель процесу взаємообміну інформацією, яка містить комунікативні знання, уміння, досвід та відображує зворотній зв'язок між учасниками спілкування [1]. Таким чином, усі розглянуті моделі в центр уваги ставлять або інформацію, що передається, або взаємовідносини.

Для проведення психологічних досліджень процесу спілкування актуальною задачею є розробка моделі, яка відображає функції, або дії, які виконуються під час комунікативного акту. Використання функціональної моделі на базі IDEF0 стандарту [8] дозволить

розкрити динаміку протікання процесу спілкування та наочно представити фактори, які впливають на нього.

Метою роботи є розробка функціональної моделі процесу спілкування для навчання студентів та проведення психологічних досліджень. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання: 1) описати вимоги до функціональної IDEF0 моделі процесу спілкування; 2) провести декомпозицію моделі для детального опису операцій процесу спілкування; 3) сформулювати напрямки використання функціональної моделі в навчальному процесі.

1. Вимоги до функціональної IDEF0 моделі процесу спілкування

Особливості спілкування доцільно вивчати у межах діяльнісного підходу. Діяльність є реальний процес, який складається з сукупності дій та операцій [5].

Опис комунікативної діяльності у вигляді функціональної моделі дозволяє оцінити внутрішні взаємозв'язки між окремими операціями та діями процесу спілкування. Функціональна модель процесу спілкування створює ієрархічну структуру з функціональних діаграм, яка починається з діаграми верхнього рівня опису всього процесу (рис.1) і закінчується докладним описом всіх операцій процесу спілкування. Функціональним блокам на діаграмах відповідають дії учасників спілкування. На дугах функціональних діаграм відображаються необхідні початкові умови (I-дуги), результати функціонування блоків моделі (O-дуги), виконавці функції чи обрані засоби (M-дуги) і можливість управління процесом формування результату (C-дуги).

Верхній рівень функціональної моделі спілкування (рис.1) дозволяє показати складові комунікативної діяльності: потреби, мотиви, ініціативу, емоції, досвід, продукт, предмет.

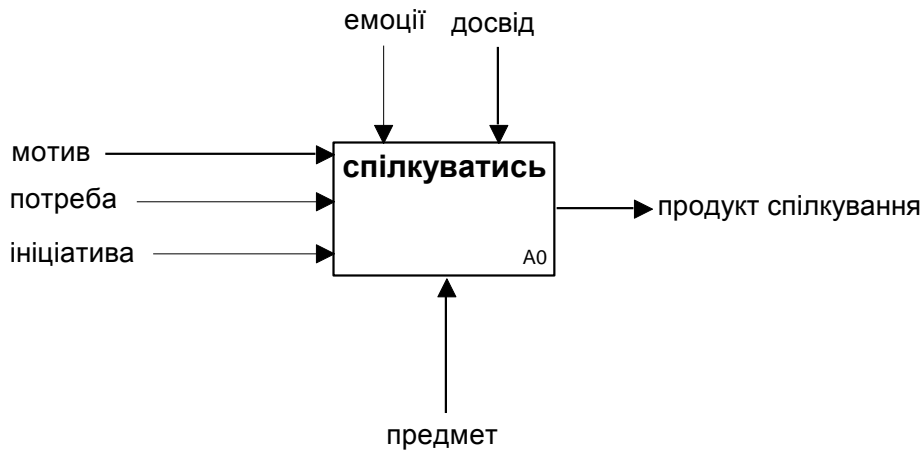


Рис. 1. Діаграма 0 – процес спілкування.

Для аналізу виду діяльності необхідно вказати предмет, з'ясувати збуджуючі потреби та мотиви і описати різновиди складових дій та операцій. Якщо предметом спілкування розглядається дитина старшого дошкільного віку, то потреби, що збуджують комунікативну діяльність дітей з однолітками є потреби у доброзичливій увазі, у співробітництві, у співчутті та змагальному наслідуванні. Поняття потреби пов'язано з мотивом та предметом. Мотив – це предмет потреби, її безпосередній психологічний прояв. Мотивом комунікативної діяльності є інша людина, його партнер по спілкуванню. Однак людина дуже складна та різноманітна. Дитина може побачити у своєму партнері по спілкуванню лише частину його якостей. Тому Лисина М.І. виділяє групи мотивів – ділові, особистісні, пізнавальні [7]. Потреби та мотиви реалізуються в продукти спілкування: взаємовідношення, уподобання, образ самого себе та інших людей. На дії дитини у процесі спілкування буде мати вплив її емоційний стан та життєвий досвід. Таким чином, верхній рівень моделі дозволяє сформулювати вимоги до моделювання процесу спілкування:

1) Окреслити межі аналізу процесу спілкування з точки зору діяльнісного підходу, тобто вирішити:

- чинники, що впливають на процес спілкування (емоції, досвід);

- початкові умови процесу спілкування (ділові, пізнавальні, особистісні мотиви, потреба, ініціатива);
- результат процесу спілкування (взаємовідношення, уподобання, образ самого себе та інших людей).

2) Обмежити рівень деталізації процесу спілкування описом зовнішніх проявів – засобів спілкування.

3) Розглядати опис окремого комунікативного акту, враховуючи тільки внутрішній стан та поведінку ініціатора спілкування.

2. Декомпозиція моделі для опису окремого комунікативного акту.

Процес спілкування містить в собі багато комунікативних актів. Комунікативний акт відображається на окремій функціональній діаграмі (рис.2). Функціональна діаграма комунікативного акту містить шість основних функціональних блоків, які виконують дії: сформулювати мету, сформулювати задачу, ініціювати дію спілкування, виконати реакцію у відповідь, оцінити реакцію у відповідь та коригувати поведінку. Оскільки комунікативний акт розглядається як взаємодія суб'єктів, то предметом спілкування може виступати суб'єкт 1 - ініціатор спілкування та суб'єкт 2 – партнер по спілкуванню. Відповідно операції спілкування (функціональні блоки) можуть виконуватись як суб'єктом 1 так і суб'єктом 2.

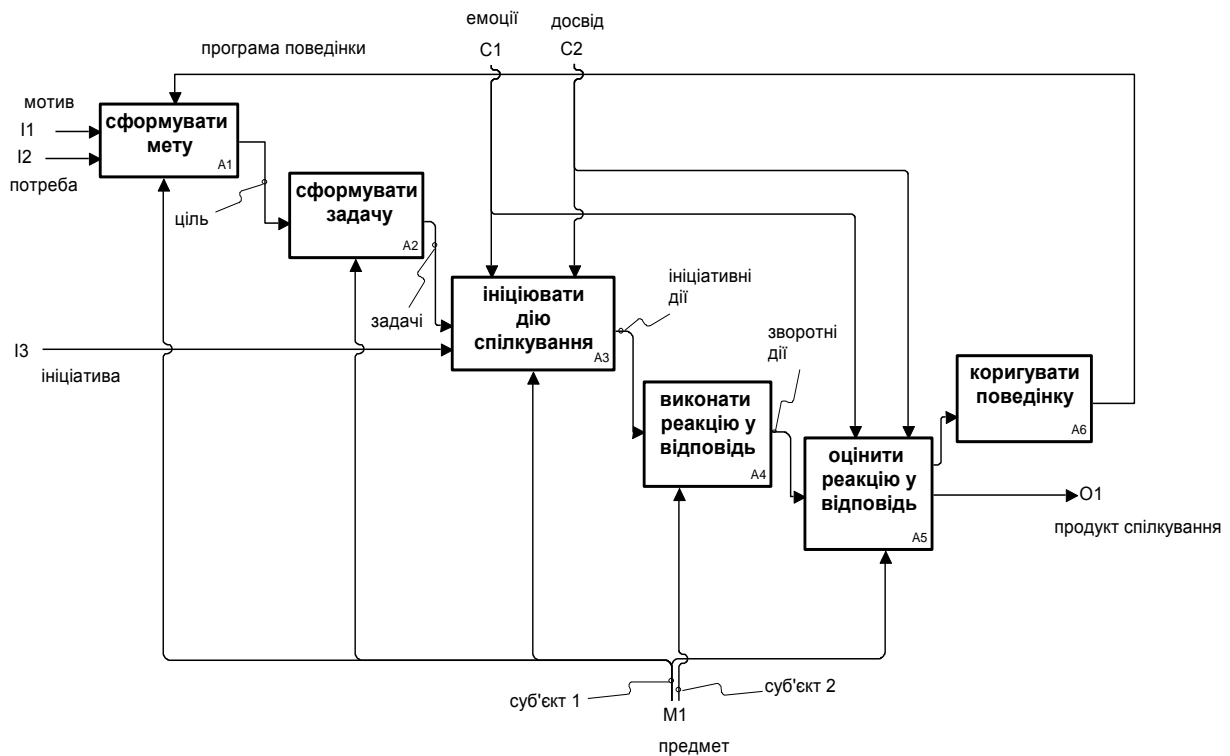


Рис. 2. Діаграма 0-1 - комунікативний акт

На початковому етапі комунікативного акту за потребами та мотивами формуються мета та задачі спілкування. Ця функція виконується суб'єктом 1 - ініціатором спілкування. Зворотній зв'язок (управління за результатами відповідної реакції) враховує необхідність уточнення задач та мети спілкування в залежності від обраної програми поведінки. Представлена діаграма дає повний опис комунікативного акту та є загальною для будь-якої категорії суб'єктів комунікативної діяльності. Наприклад, якщо діаграма використовується при дослідженні психологічних особливостей спілкування дітей психолог може спиратися тільки на зовнішньо виражені прояви комунікативної діяльності. Тому для дослідження важно з'ясувати які дуги на функціональній діаграмі відповідають внутрішнім проявам, а які зовнішнім. До зовнішніх проявів можна віднести емоції, ініціативні та відповідні (зворотні) дії (критерій «мовна активність»). Інші дуги – мотив, потреба, ініціатива, програма поведінки, задачі, досвід мають внутрішній характер. Зворотній зв'язок (управління за результатами відповідної реакції) показує, що спілкування є ітераційним процесом і включає велику кількість комунікативних актів, тому можна ввести кількісний показник процесу спілкування, який показує кількість комунікативних актів (тривалість спілкування).

Кожний з функціональних блоків діаграми комунікативного акту також описується з використанням IDEF0 стандарту. Функціональна діаграма ініціації дії спілкування надається на рис. 3.

Діаграма містить блоки: оцінити суб'єкт спілкування, обрати засоби спілкування, планувати дію, виконати дію. На цій діаграмі зовнішнім проявам відповідає: емоції та обрані засоби спілкування. Для аналізу емоцій можна визначити наступні стани – веселий, спокійний, збентежений та ін. (критерій «рівень комфортності під час взаємодії»). Для аналізу засобів спілкування можна вивести декілька показників – виразні рухи чи експресивно-мімічні засоби (посмішки, сміх, експресивні вокалізації, мімічні рухи); предметно-дійові засоби (наближення, пози, повороти, вказівні жести, протягування та передача предметів, торкання); мова (критерій «характер активності по відношенню до суб'єкту спілкування»). Мова потребує додаткового якісного аналізу за рівнем ситуативності (ситуативні, позаситуативні), за темою (несоціальні, соціальні); за функцією (констатуючі висловлювання, оцінюючі висловлювання, особистісні уподобання; прохання про допомогу; питання). Інші дуги – потреба, мотив, досвід, психологічні особливості суб'єкту спілкування, програма поведінки являються внутрішніми та не можуть спостерігатися.

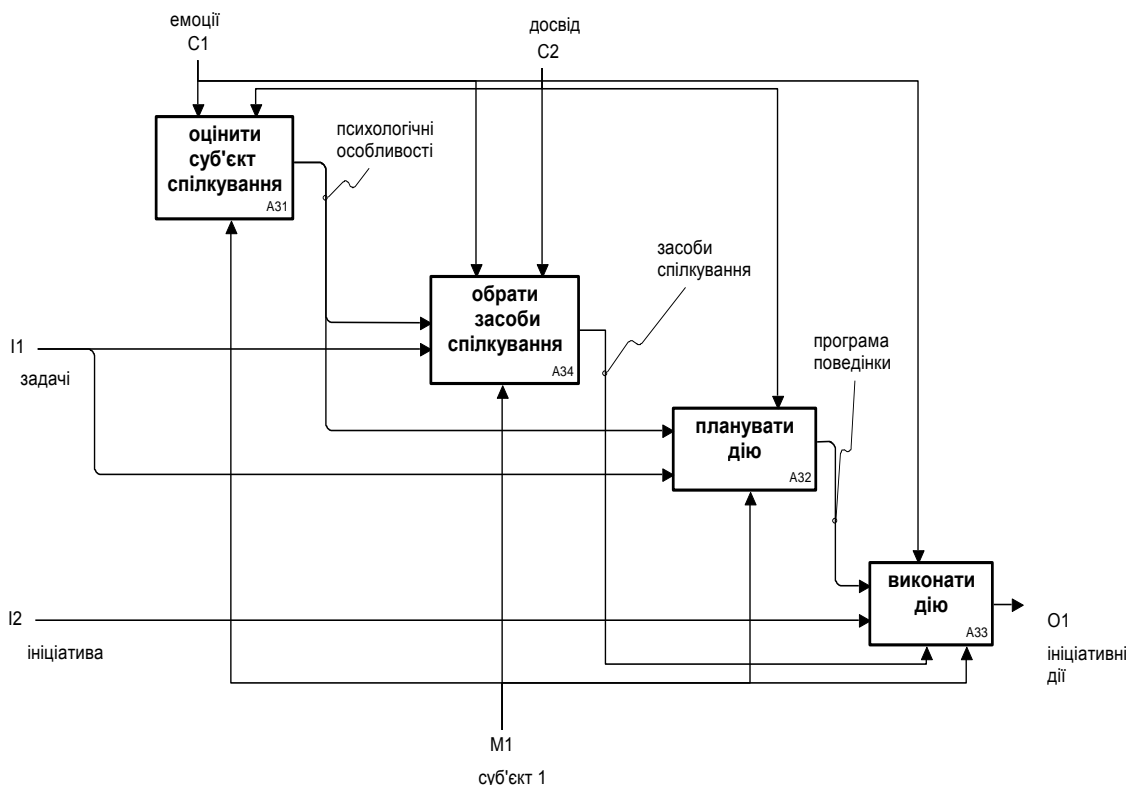


Рис. 3. Діаграма 2 - ініціювати дію спілкування

Таким чином, для проведення дослідження комунікативної діяльності дітей можна визначити критерії: рівень комфортності під час взаємодії; характер активності по відношенню до суб'єкту спілкування; мовна активність; мовні висловлювання дітей; тривалість спілкування.

Отже, використання методів системного аналізу дозволило проаналізувати окремі дії та операції комунікативного акту. Взаємозв'язки між операціями продемонстровані на функціональній моделі процесу спілкування.

Використання функціональної моделі процесу спілкування можливо як в загальноосвітніх дисциплінах (наприклад, «Загальна психологія»), так і у вузькоспеціалізованих («Дефектологія»). Так, запропонована в цій роботі функціональна модель спілкування до-

зволить побачити студентам не тільки структурні складові спілкування, а і послідовність окремих операцій та умови їх виконання.

При вивченні дисципліни «Дефектологія» студентам пропонується використовувати цю модель при виконанні практичних та курсових робіт для визначення критеріїв діагностики форми спілкування з однолітками або дорослими, потребнісно-мотиваційної сфери, засобів спілкування, психологічних особливостей процесу спілкування дітей з особливими потребами. Після проведення діагностики за допомогою схеми легко визначити на виконання яких операцій впливають знайдені порушення. Це надасть можливість планувати корекційну роботу більш ефективно.

ЛІТЕРАТУРА

1. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація. – К.: Видавничий центр "Академія", 2006. – 256 с.
2. Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып.16. – М.: Прогресс, 1985. – С. 217 -237.
3. Кибрик А.Е. Лингвистические предпосылки моделирования языковой деятельности // Моделирование языковой деятельности в интеллектуальных системах. – М., 1987. – С. 33-51.

4. *Коваль С.Л.* Модель коммуникативного акта в прикладных задачах речеведения // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии: Труды междунар. конф. «Диалог 2006», 31 мая –4 июня. 2006 г. – М.: Изд-во РГГУ, 2006. – С. 230-235.
5. *Леонтьев А.А.* Психология общения. – М : Смысл, 1999. – 365 с.
6. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Наука, 1977. –103 с.
7. *Лисина М.И.* Проблемы онтогенеза общения. – М.: Просвещение, 1986. – 143 с.
8. *Марка Д.* Методология структурного анализа и проектирования SADT. – М.: Логос, 1993. – 240 с.
9. *Назаров М.М.* Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований. – М.: Социс., 2002. – 240 с.
10. *Якобсон Р.О.* Речевая коммуникация; Язык в отношении к другим системам коммуникации // Избранные работы. – М.: Прогресс, 1985. – 456 с.
11. *Lasswell H.* The Structure and Function of Communication in Society. The Process and Effects of Mass Communication. Ed/ Wilbur Schramm and Donald F. Roberts Rev. ed. Urbana: University of Illinois Press, 1971. – P.84-99.
12. *Shannon C., Weaver W.* The Mathematical Theory of Communication // Urbana: University of Illinois Press, 1969. – 217 p.

Стаття надійшла до редакції 27.03.2009 р.

