



## ФЕНОМЕН СРАВНЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ РЕФЕРЕНТНОГО ОБЩЕНИЯ<sup>1</sup>

*САМОЙЛЕНКО Е. С., Институт психологии РАН, Центр экспериментальной психологии МГППУ, Москва*

*НОСУЛЕНКО В. Н., Институт психологии РАН, Центр экспериментальной психологии МГППУ, Москва*

*СТАРИКОВА И. В., Институт психологии РАН, Центр экспериментальной психологии МГППУ, Москва*

В статье представлен анализ истории развития исследований, посвященных проблематике референтного общения. В ходе теоретического обсуждения роли сравнения в процессах описания и идентификации целевого референта в коммуникативных ситуациях также рассмотрены различные планы проявления сравнения в референтном общении, представлена эмпирическая классификация вербально-коммуникативных приемов передачи информации о целевом референте. Описание цикла эмпирических исследований референтного общения, выполненных авторами, включает в себя рассмотрение организованных по сходному дизайну трех экспериментальных ситуаций: в первой моделировалось референтное общение в задаче описания и выбора сложных акустических событий; во второй – общение касалось сложных зрительных объектов; наконец, в третьей – сложных объектов разной модальности (один из участников описывал предъявленные ему рисунки, сделанные другими людьми по ассоциации с разными музыкальными фрагментами, а второму участнику предлагалось найти музыкальный фрагмент, соответствующий описываемому рисунку). Результаты исследования наглядно демонстрируют особенности использования разных приемов передачи информации о целевом референте в разных коммуникативных ситуациях и связь между эффективностью решения задачи идентификации целевого референта, используемыми приемами и характеристиками выполняемых участниками операций с объектами.

**Ключевые слова:** сравнение, восприятие, вербальная коммуникация, референтное общение, вербально-коммуникативные приемы.

### 1. Референтное общение как парадигма эмпирических исследований

Референтное общение представляет собой особый вид коммуникативных ситуаций, в котором один человек (или группа людей) решает разнообразные задачи, связанные с передачей собственных представлений о некотором объекте действительности другим людям таким образом, чтобы у них сформировалось адекватное понимание его характеристик. Уже сложилось целое направление исследований референтного общения, которое наиболее полно представлено в работах Р. Краусса и С. Вейнхаймера (Krauss, Weinheimer, 1964, 1966, 1967). Анализ развития этого направления представляет самостоятельный интерес, поэтому целесообразно обсудить наиболее значимые результаты, полученные в рамках этого направления.

Первое из известных нам исследований референтного общения принадлежит Х. Ливитту и Р. Мюллеру (Leavitt, Mueller, 1951), которые заинтересовались вопросом о зависимости особенностей передачи информации от наличия или отсутствия обратной свя-

<sup>1</sup> Работа выполнена при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ), проект №11-06-01176а.



зи, поступающей в ответ на ее получение. В качестве стимульного материала использовались конструкции из прямоугольников или других геометрических фигур. Задача одного из участников исследования заключалась в описании ряда конструкций так, чтобы другие люди могли как можно более точно воспроизвести их в четырех разных ситуациях: (1) при нулевой обратной связи, когда описывающий и рисующие люди не видели друг друга и не могли общаться; (2) при нулевой обратной связи, когда описывающий и рисующие люди видели друг друга, но не могли общаться; (3) при обратной связи в форме «да–нет»; (4) при свободном общении описывающего и рисующих людей. Участников, воспроизводящих конструкции, просили также указать степень собственной уверенности в правильности сделанного рисунка, а также отметить тот вариант обратной связи, который оказался для них наиболее эффективным. Точность сделанных рисунков оценивалась экспертами по 6-балльной шкале. Результаты показали возрастание точности от ситуаций с нулевой обратной связью к ситуации свободного общения. Оценка участниками исследования степени их уверенности в правильности сделанных рисунков коррелировала с объективными оценками и была наиболее высокой в ситуации свободного общения.

Это исследование, несомненно, послужило толчком для развития работ по референтному общению. Одна из первых работ Р. Краусса по референтному общению (Krauss, Weinheimer, 1966) ставила своей целью изучение связи между особенностями описания некоторых референтов и наличием или отсутствием двух разных видов обратной связи: текущей обратной связи (concurrent feedback) и формального подтверждения правильности выбора этих референтов среди наборов объектов (confirmation). Таким образом, были организованы четыре экспериментальные ситуации, в одних из них обратная связь осуществлялась (партнерам было разрешено общаться без ограничений), а в других обратная связь отсутствовала (только говорящий участник мог передавать свое сообщение партнеру). При этом подтверждение правильности выбора референта предоставлялось после каждого описания или только в половине серий. В качестве стимульного материала использовались карточки, на каждой из которых было изображено шесть графических конструкций. Так называемый «говорящий» имел одну карточку с шестью рисунками, а «слушающий» – шесть карточек, только на одной из которых последовательность рисунков была идентичной той, которая была у говорящего. Слушающий должен был идентифицировать описываемую говорящим карточку. В качестве измеряемого параметра использовалось количество слов, продуцированных при описании изображений на карточках. В результате было показано, что испытуемые используют более короткие описания, когда получают обратную связь от своего партнера, по сравнению с ситуацией, когда она отсутствует. Кроме того, описания участников, получавших 100-процентное подтверждение правильности выбора своего партнера, были более короткими по сравнению с описаниями участников, получавших такое подтверждение в 50 % случаев. Таким образом, было показано, что обратная связь и подтверждение являются двумя разными источниками информации, влияющими на характер описания референтов.

В следующем исследовании Р. Краусса и С. Вейнхаймера (Krauss, Weinheimer, 1967) проверялись гипотезы, согласно которым вербальное кодирование референта будет зависеть от степени сходства элементов референтного набора и от характера взаимодействия говорящего и слушателя. В качестве стимулов использовались наборы из четырех цветовых тонов, одни из них состояли из похожих, а другие – из непохожих оттенков. Дизайн включал две серии: монолог и диалог. В первом случае один из участников должен был описать

последовательность, в которой расположены цветовые оттенки в наборе так, чтобы другой человек, не имеющий возможности с ним общаться, мог, используя это описание, расположить цвета в таком же порядке. В ситуации диалога участники могли общаться без ограничений, решая ту же задачу. Главный результат исследования заключался в том, что длина вербальных описаний была больше для наборов сходных оттенков. При этом не было обнаружено влияния монолога или диалога на длину описаний цветовых референтов.

Следующее экспериментальное исследование было направлено на анализ различий в коммуникативной эффективности и лексических характеристиках вербализации, предназначенной для идентификации объектов самим осуществляющим ее субъектом и другими людьми (Krauss et al., 1968). Участникам исследования было предложено вербально обозначить 24 цвета в двух разных ситуациях: в первой экспериментатор сообщал испытуемым, что в дальнейшем эти же названия будут использованы ими самими для идентификации цвета (несоциальная ситуация кодирования); во второй – что названия будут использованы с той же целью другими людьми (социальная ситуация кодирования). Через две недели этим же участникам исследования было предложено 72 названия цветов, среди которых были 24 названия, придуманные самими участниками, а 48 – другими участниками в социальной и несоциальной ситуациях кодирования. Участники должны были подобрать цвета к каждому из предложенных названий. В качестве показателя коммуникативной эффективности предложенных названий использовался показатель частоты правильной идентификации цвета. Согласно результатам исследования, участники эксперимента наиболее точно идентифицировали цвета, используя свои собственные названия, менее точно идентифицировались цвета при опоре на названия, данные другими людьми в условиях социального кодирования, и наименее точная идентификация имела место при опоре на названия, данные другими людьми в условиях несоциального кодирования. Были обнаружены различия по показателям лексического разнообразия и оригинальности названий, данных в социальной и несоциальной ситуациях кодирования: в условиях несоциального кодирования для обозначения цветов была использована более разнообразная и оригинальная лексика, чем в социальных условиях кодирования. Кроме того, для данных, полученных в условиях социального кодирования цветов, была обнаружена отрицательная корреляция между средним показателем оригинальности названий и успешностью их декодирования. Для данных, полученных в условиях несоциального кодирования, эта корреляция была положительной.

Изучение различия коммуникативной эффективности и лексических характеристик внутренней и внешней речи было продолжено в исследовании С. Фусселл и Р. Краусса (Fussell, Krauss, 1989), где использовалась та же методическая процедура, с тем лишь исключением, что в качестве экспериментальных стимулов вместо цветовых оттенков использовались абстрактные рисунки. В исследовании было обнаружено, что в ситуации вербализации объектов, предназначенной для других людей, участники использовали значительно больше буквальных выражений и значительно меньше образных описаний по сравнению с ситуацией вербального кодирования для себя. Наиболее успешная идентификация объектов была зафиксирована в случаях использования сообщений, предназначенных для самих себя. Однако в отличие от предыдущих исследований было показано, что при использовании описаний, сделанных для других людей, идентификация объектов выше. Участники исследования в условиях социальной инструкции адаптировали свои сообщения к адресатам двумя способами: они чаще использовали буквальные, чем образные, описания, а также продуцировали в целом значительно больше описаний всех типов. Также было обнаружено, что



наиболее эффективными оказались вербализации, содержащие не только буквальные, но и образные и символические описания.

Исследование, имеющее аналогичную цель, проведено Дж. Данксом (Danks, 1970). В качестве стимулов использовались необычные графические изображения, часть которых была заимствована из работ Р. Краусса (Krauss, Weinheimer, 1964). Участникам исследования предлагалось несколько разных инструкций: дать описания фигурам, для того чтобы сами участники или кто-то другой могли идентифицировать их; произнести первое пришедшее в голову слово как ассоциацию на ту или иную фигуру. Через две недели эти же, а также новая группа участников должны были идентифицировать изображения по вербализациям, предложенным в разных экспериментальных ситуациях. Согласно полученным результатам, идентификация оказалась более успешной в тех случаях, когда испытуемые имели дело с названиями, сконструированными ими для себя или для других людей, по сравнению с названиями, создаваемыми как ассоциации. При этом не было обнаружено различий между успешностью идентификации изображений, названия для которых создавались с целью их последующей идентификации самими испытуемыми или другими людьми.

В исследовании Р. Краусса и коллег (Krauss et al., 1977) изучались особенности коммуникации в условиях голосовой обратной связи при наличии и отсутствии задержки такой связи в 1 минуту, а также в условиях наличия или отсутствия видеоканала в сочетании с голосовой обратной связью. Испытуемые имели одинаковые наборы из 30 сложных схем, расположенных в разном порядке у слушающего и говорящего. Задача говорящего состояла в описании предъявленного ему изображения, причем таким образом, чтобы его партнер смог найти точно такую же схему в своем наборе объектов. Согласно результатам исследования, объем вербализации, продуцированной в ситуации наличия аудиоканала без задержки обратной связи, оказался меньше (соответственно, эффективность вербального кодирования больше), чем при наличии задержки. Однако при включении видеоканала в ситуацию с отсроченной аудиосвязью влияние задержки голосовой обратной связи на эффективность вербального кодирования пропадало.

Еще один ракурс проблематики референтного общения касался анализа роли субъективных представлений о слушателе в организации формы и содержания передаваемого ему сообщения адресатом. Это влияние выражается в двух аспектах: во-первых, индивидуальные особенности адресата определяют общую базу знаний, которой владеют партнеры по общению, и, следовательно, говорящий опирается на эти знания при создании сообщения; во-вторых, в процессе коммуникации говорящий получает информацию об изменении состояния слушателя, а также об эффективности передаваемого сообщения (Krauss, 1987).

Другой цикл экспериментальных исследований (Fussell, Krauss, 1992) касался анализа роли субъективных представлений о знаниях адресата при формулировке собственных сообщений. Материалом для анализа послужила информация о некоторых общественных деятелях и бытовых предметах, относящихся к таким категориям, как спортивный инвентарь, бытовая техника, автомобильные запчасти и инструменты, кухонная утварь, электронное оборудование, музыкальные инструменты и т. д. Каждое из двух исследований состояло из двух этапов. Сначала участники оценивали фотографии общественных деятелей или бытовых предметов с точки зрения их узнаваемости ими самими или другими людьми. Затем моделировалась ситуация референтного общения: участники описывали указанную фотографию так, чтобы партнер смог идентифицировать человека или предмет, которые на ней изображены. Партнеры имели идентичный набор фотографий и могли общаться и за-

давать вопросы друг другу. Авторы получили косвенное подтверждение гипотезы о том, что говорящие используют свои представления о знаниях адресата при построении своих сообщений. Фотографии, которые были отмечены как менее узнаваемые, получили значимо более длинные и разнообразные описания, однако тенденции оказались менее выраженными, чем предполагали исследователи. В целом было показано, что люди адекватно оценивают знания других людей, но эти оценки, как правило, смещены в сторону собственных знаний.

Приведенные выше работы Р. Краусса и коллег имели продолжение в исследованиях других авторов. Так, в одном из исследований М. Хупета с соавторами изучалась зависимость характеристик вербализаций и количества речевых циклов от легкости обозначения и степени сходства объектов контекста, в качестве которых использовались танграм-фигуры (Hupet et al., 1991). На предварительных этапах исследования проводилась оценка фигур с точки зрения сложности их вербального кодирования и степени сходства. Группе испытуемых предлагалось проранжировать фигуры от самой простой в описании до самой сложной и дать эти описания. Кроме того, оценка сходства фигур проводилась с помощью процедуры сортировки Миллера и последующего построения матрицы сходства: все фигуры набора распределялись на произвольное количество групп из наиболее сходных фигур. В результате были сконструированы четыре группы фигур, характеризующиеся разными сочетаниями показателей высокой и низкой степени их сходства и кодируемости. В основном эксперименте приняли участие пары испытуемых, объединенные в четыре группы, каждая из которых получила один из четырех наборов фигур. В соответствии с ситуацией референтного общения, партнеры, не имевшие визуального контакта, располагали одними и теми же фигурами, но расположенными в разном порядке. Слушающих участников просили упорядочить свой набор фигур в соответствии с описанием партнера.

В результате было показано, что чем легче осуществляется кодирование и дискриминация фигур (чем менее сходными они были), тем меньше слов и речевых циклов используется в ситуации референтного общения и тем больше целостных, а не сегментарных описаний задействовано. В целом был сделан вывод о том, что степень сходства объектов контекста является одной из важнейших детерминант эффективности референтного общения. Было также показано, что в случае работы с объектами, которые воспринимаются как сложные для описания, участники чаще использовали сегментарный способ описания, а в случае легкоописываемых объектов чаще встречались целостные описания.

В другом исследовании М. Хупета и коллег сравнивались способы, которые используют молодые и пожилые люди при создании взаимоприемлемых референтов (Hupet et al., 1993). Использовался характерный для работ Р. Краусса дизайн. Парам участников, располагавшимся по разные стороны от непрозрачного экрана, предлагался идентичный набор из 10 танграм-фигур. Экспериментатор фиксировал расположение картинок у одного из участников («направляющего»). Задача другого участника («составляющего») состояла в упорядочении набора этих фигур таким же образом, каким они были расположены у направляющего. В качестве зависимых переменных использовалось количество слов, необходимое участникам для достижения согласованного решения, и количество речевых циклов. По первому показателю между группами молодых и пожилых людей не обнаружено значимых различий. В обеих группах количество продуцированных слов и речевых циклов постепенно сокращалось от описания первой фигуры к последующим. Было показано, что группы молодых и пожилых участников не отличались по производительности выполнения поставленной задачи и количеству продуцированных слов, однако молодые участни-



ки значимо чаще использовали ту информацию, которая была получена в предыдущих взаимодействиях с партнером.

Таким образом, в работах Р. Краусса и коллег, а также некоторых других исследователей, использующих парадигму референтного общения, был сформулирован ряд положений, подчеркивающих важность и необходимость взаимного анализа коммуникантами точек зрения на обсуждаемые объекты и явления. Согласно Крауссу, понимание точки зрения коммуникативного партнера опирается на два взаимосвязанных процесса (Krauss, Chiu, 1997). Один из них задействует эвристики, с помощью которых производится оценка ситуационного контекста и принадлежности партнера к определенной социальной группе. Другой процесс обращен к текущему коммуникативному взаимодействию. Именно в рамках этого второго процесса важнейшую роль приобретает сравнение коммуникантами своих точек зрения на референты общения.

### 2. Приемы сравнения в референтном общении

Мы полагаем, что в концепциях референтного общения существенное место занимает феномен сравнения, который понимается нами, вслед за С. Л. Рубинштейном и Б. Ф. Ломовым, как одна из форм проявления единства анализа и синтеза на эмпирическом уровне познания, как высший уровень восприятия и исходная основа мышления (Ломов, 1984). Анализ представляет собой «мысленное расчленение предмета, явления, ситуации и выявление составляющих его элементов, частей, моментов, сторон...» (Рубинштейн, 1946, с. 354). Синтез – это всякое сопоставление и установление связи между различными элементами. Согласно Рубинштейну, сравнение представляет собой процесс, начинающийся с синтеза (соотнесения или сопоставления объектов), на основе которого осуществляется анализ (выделение общего и различного в сравниваемых объектах), ведущий, в свою очередь, к обобщению и новому синтезу (Рубинштейн, 1957).

По своему психологическому содержанию сравнение как многомерный феномен можно дифференцировать на предметно-ориентированное, т. е. касающееся предметов окружающего мира, и личностно-ориентированное, которое выражается в сравнении субъектом себя либо с другими людьми, либо с самим собой в разные моменты жизни (Самойленко, 2010, 2011). В ситуациях референтного общения могут быть реализованы оба этих вида сравнения. Однако наиболее часто имеет место предметно-ориентированное сравнение, реализуемое коммуникантами в процессе обмена субъективными представлениями по поводу некоторого референта, воспринимаемого ими более или менее по-разному.

Мы полагаем, что в ситуациях референтного общения сравнение может быть реализовано в двух планах (см. рис. 1). С одной стороны, в плане выделения и вербализации одним из коммуникантов отличительных особенностей целевого референта, представленного в наборе более или менее сходных с ним объектов, с целью последующей передачи информации, необходимой для адекватной идентификации этого референта партнером по общению. В этом случае акцент делается на выявлении сходства и различия между целевым референтом и окружающими его объектами контекста, которые в ряде случаев подвергаются классификации. С другой стороны, сравнение играет важную роль в плане установления общего контекста общения между коммуникантами, воспринимающими некоторую предметную область с разных точек зрения. Общий контекст общения может быть достигнут путем попеременного принятия точек зрения, в которых выделяются такие составляющие, как базовое знание, текущая интерпретация объектов и событий и т.д. Соответственно, не-



обходимой составляющей достижения общего контекста общения является сравнение коммуникантами собственных точек зрения с теми, которые имеются у их партнеров (Krauss, Weinheimer, 1964, 1966). Согласно Б. Ф. Ломову (1975, 1984), речь идет о так называемом мезоуровне общения, на котором либо вырабатываются единые позиции его участников, либо, напротив, обнаруживаются их противоречия и несовместимость.

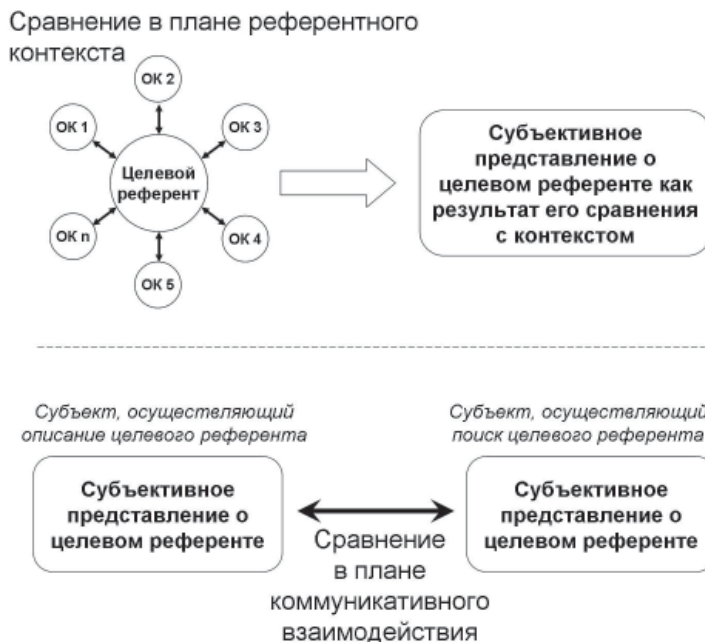


Рис. 1. Планы проявления сравнения в референтном общении. ОК 1–ОК n – объекты контекста

В ситуации референтного общения эксплицитно выражена необходимость как сравнения целевого референта с объектами окружающего его контекста, так и сравнения субъективных репрезентаций данного объекта у коммуникантов. Специфика процедуры сравнения состоит прежде всего в том, что она осуществляется в процессе речевого общения и представляет собой процесс вербализации сходства и различия сопоставляемых объектов. В ситуации референтного общения возникает вопрос о том, каково место процедуры вербального сравнения среди других приемов передачи информации о некотором объекте.

Изучению этого вопроса было посвящено одно из проведенных нами исследований, в котором моделировалась ситуация референтного общения (Самойленко, 1987). Предметом изучения явилось общение участников эксперимента, направленное на описание зрительных объектов, в качестве которых использовались 12 цветных фотографий разных фаз процесса незначительного изменения одного объекта (клетки), варьирующего по цветовым оттенкам, общей форме контура, количеству и степени выраженности деталей. Исследование состояло из двух серий: в первой участники описывали заданное изображение при отсутствии реальных собеседников, во второй – в режиме реального диалогического общения. В качестве эмпирического материала использовались вербальные протоколы участников исследования при решении задачи описания определенного изображения таким образом, что-



бы его можно было идентифицировать в наборе сходных изображений. В результате анализа вербализаций была построена эмпирическая классификация общих вербальных приемов передачи коммуникантом информации в ситуациях двух типов – с условным слушателем и с реальным собеседником (рис. 2). Эта классификация позволяет определить место операции сравнения в общей структуре вербально-логических приемов референтного общения (Самойленко, 2010).



Рис. 2. Эмпирическая классификация вербально-коммуникативных приемов передачи информации о целевом референте

На основании *логической структуры* было выделено два основных вербальных приема передачи коммуникантом информации в ситуации референтного общения: *описание* и собственно *сравнение*.

На основании *предметной отнесенности*, т.е. в соответствии с тем, каких воспринимаемых объектов касается вербализация, в рамках приемов описания и сравнения выделен ряд разновидностей: *прием описания* может относиться к *целевому референту* и к *объектам контекста*, в котором он воспринимается; *прием сравнения* дифференцируется на *сравнение целевого референта с классами* (или категориями) *объектов контекста* и *попарное сравнение целевого референта с отдельными объектами контекста*.

В соответствии со структурой, *прием описания* дифференцируется на три стратегии:

1) *последовательное исключение из класса*, означающее выражение во внешней речи тех особенностей изображений контекста, которые характеризовали отсутствовавшие в целевом объекте признаки. Например: «*Сначала из всего набора можно отсеять карточки, которые по фигуре наиболее овальной формы, круглые. Из оставшихся шести карточек можно отсеять две карточки, которые имеют три характерных пятна, по три пятна имеют две... И вот эта вот одна: два спаренных и одно... Теперь из оставшихся четырех карточек еще две карточки, которые имеют по семь красных пятен. Их можно тоже отсеять*»;



2) *последовательное сужение класса*, к которому принадлежит целевой референт: развернутое во внешней речи описание характеристик все более узкого класса объектов. Дадим пример такого описания: «*Среди всего этого набора есть картинки, где есть человек с ярко выраженными руками. Из этих четырех картинок, значит, ... два имеют бледное очертание. Так вот из этих двух ... надо взять человека с короткими руками. Еще можно отличить от второго оставшегося, значит, что у него круглых три пятна*»;

3) *группировка*, в процессе которой сначала все включенные в контекст объекты разделяются на то или иное количество групп, затем дается характеристика той группы, в которую отнесен целевой референт с последующей характеристикой его отличительных особенностей. Такой способ описания можно видеть на следующем примере: «*Сначала весь набор карточек можно разделить на две группы: в одной будут все наиболее овальной формы, а в другой – неопределенной формы. Теперь найти во второй группе ту, которая похожа на человека с короткими руками*».

Все три стратегии описания контекста являются по своему характеру процессуальными и применяются коммуникантом для того, чтобы опосредованно передать информацию об отличительных особенностях целевого референта. Стратегии описания контекста частично эксплицируют во внешней речи факт сопоставления говорящим целевого референта с контекстом, что выражается в осуществлении говорящим вербальных отсылок к входящим в этот контекст объектам.

Структура приема сравнения образована операциями идентификации сходства и различия объектов.

Наконец, составляющие содержание приемов *характеристики объектов* дифференцируются на *целостные* и *компонентные*.

Таким образом, было обнаружено, что сравнение может присутствовать в контексте референтного общения как в имплицитной, так и в эксплицитной форме. В первом случае речь идет о тех ситуациях, когда коммуникант, выполняя задачу передать своему партнеру по общению информацию об отличительных особенностях некоторого референта, осуществляет описание последнего, не сравнивая его во внешней речи с аналогичными объектами, или реализует одну из процессуальных стратегий описания объектов контекста, вынося во внешнеречевой план процессы их группировки. То есть в вербальных описаниях выражается результат предварительно осуществленной в умственном плане операции сравнения. В эксплицитных формах сравнение представляет собой выраженное во внешней речи сопоставление целевого референта с отдельными объектами контекста или с их классами.

Одними из важных теоретико-методологических результатов развития этих положений были реализация перцептивно-коммуникативного подхода к изучению восприятия и разработка концепции воспринимаемого качества (Носуленко, 2007; Носуленко, Самойленко, 1995; Nosulenko, Samoilenko, 1997, 2001, 2011). Любая естественная ситуация жизни человека рассматривается нами как коммуникативная ситуация, а сами процессы общения становятся источником данных о наиболее значимых, «сущностных» для субъекта, свойствах воспринимаемых объектов (об их «воспринимаемом качестве»).

Сравнение выступает одновременно как познавательное и как вербально-коммуникативное средство. В коммуникативной ситуации оно становится одним из главных условий получения репрезентативных данных для изучения составляющих воспринимаемого качества сравниваемых объектов. Предложенная эмпирическая классификация вербально-коммуникативных приемов передачи информации в ситуации референтного об-



щения стала реальным инструментом для анализа эмпирических данных. Ниже будут рассмотрены некоторые результаты ее применения в цикле эмпирических исследований референтного общения, выполненных с использованием стимульного материала разной модальности.

### 3. Эмпирическое исследование

В исследовании моделировалось референтное общение в задаче описания и выбора сложных объектов разной модальности. Было организовано три экспериментальные ситуации по сходному дизайну. В первой моделировалось референтное общение в задаче описания и выбора сложных акустических событий. Во второй общение касалось сложных зрительных объектов. В третьей – сложных объектов разной модальности: один из участников описывал предъявленные ему рисунки, сделанные другими людьми по ассоциации с разными музыкальными фрагментами, а второму участнику предлагалось найти музыкальный фрагмент, соответствующий описываемому рисунку.

#### 3.1. Процедура

Два участника располагали одинаковым набором объектов. В зависимости от результатов работы участников эксперимент состоял из одного или двух последовательных этапов. На первом этапе задача одного участника заключалась в описании указанного экспериментатором объекта, причем таким образом, чтобы партнер смог найти его в контексте других объектов. При этом вербальное общение участников не допускалось. После того как первый участник сообщал, что его описание закончено, происходила оценка верности решения задачи вторым участником. Если ответ был верным, эксперимент заканчивался; если целевой объект был выбран неправильно, участники переходили к следующему этапу эксперимента. На втором этапе эксперимента разрешалось общение участников. Они могли обсуждать и сравнивать свои решения и представления, задавать друг другу любые вопросы, разрабатывать совместные способы выполнения поставленной задачи. Количество попыток и время не ограничивались. Эксперимент продолжался до тех пор, пока целевой объект не был правильно определен вторым участником.

В первом эксперименте участники находились в одной комнате, за столом, напротив друг друга. Перед каждым участником был установлен экран компьютера, на котором предъявлялись инструкции и располагались иконки, соответствующие определенному звуку. Участники исследования могли прослушивать звуки, щелкнув мышкой по иконке. Они могли также передвигать иконки по экрану, осуществляя их группировку в соответствии с субъективно воспринимаемым сходством или различием сравниваемых звуков. Каждый участник мог видеть только свой экран.

Во втором и третьем экспериментах участники находились в разных комнатах, а их взаимодействие осуществлялось по акустическому и зрительному каналам видеоконференции.

Во втором эксперименте каждый участник располагал двумя большими экранами. На одном он видел своего партнера, на другом – зрительные объекты, предназначенные для описания и выбора. В процессе выполнения поставленной задачи участники могли передвигать изображения по экрану.

В третьем эксперименте участник, задача которого состояла в описании рисунка, сидел за столом, на котором располагался весь набор рисунков. Другой участник находился в другой комнате перед экраном компьютера, на котором предъявлялись инструкции и

иконки, соответствующие различным музыкальным фрагментам. Он мог прослушать фрагмент, щелкнув мышкой по иконке, а также передвигать иконки по экрану мышкой. Участники могли видеть друг друга на установленных в каждой комнате больших экранах. Третий эксперимент состоял из двух серий: в одной участникам предлагалось описать рисунок, представляющий изображение достаточно конкретного содержания, а в другой – более абстрактный.

### **3.2. Участники исследования**

В экспериментах приняли участие 35 пар участников (56 женщин и 14 мужчин) – студенты двух психологических факультетов (первого и второго высшего образования), а также аспиранты и представители различных профессий, имеющие высшее образование. Средний возраст участников составил 24 года; возрастной диапазон от 17 до 53 лет.

В первом эксперименте участвовали все 35 пар, из них 22 пары были составлены из женщин, 1 пара из мужчин и 12 смешанных.

Во втором эксперименте участвовали 23 пары, из них 16 пар были составлены из женщин и 7 смешанных.

В третьем эксперименте участвовали 20 пар, из них 14 пар были составлены из женщин и 6 смешанных.

### **3.3. Стимульный материал**

#### *3.3.1. Эксперимент 1: описание и выбор акустических событий.*

В качестве тестируемых акустических событий выбраны звуки закрывающихся автомобильных дверей. На базе Лаборатории вибраций и акустики (г. Лион, Франция) была осуществлена запись звуков дверей 16 марок автомобилей. Запись производилась с помощью системы «искусственная голова»; двери различных автомобилей закрывались при помощи автомата, обеспечивающего одинаковое усилие в процессе операции (Parizet, Guyader, Nosulenko, 2008). Для сокращения числа акустических событий, применяемых в эксперименте, была проведена классификация исходного экспериментального материала. Цель свободной классификации заключалась в группировке звуков в кластеры акустических событий, имеющих сходные характеристики. Результат анализа показал, что надежная кластеризация набора звуков возможна с разбиением на 5–7 групп, поэтому было выбрано 6-уровневое разделение. Таким образом, для основного эксперимента было подготовлено 6 акустических событий, представляющих собой звуки закрывающихся автомобильных дверей, распределенные в соответствии с примерно одинаковыми субъективными оценками различия.

Воспроизведение звуков осуществлялось при помощи электростатических наушников и лампового усилителя.

#### *3.3.2. Эксперимент 2: описание и выбор зрительных изображений.*

В эксперименте участники располагали одинаковыми наборами 12 цветных фотографий разных фаз процесса незначительного изменения одного объекта (клетки), варьирующего по цветовым оттенкам, общей форме контура, количеству и степени выраженности деталей. Эти изображения применялись ранее в исследованиях вербализации сходства и различия воспринимаемых объектов (Самойленко, 2010).

#### *3.3.3. Эксперимент 3: описание рисунков и выбор музыкальных фрагментов.*

Рисунки для описания были выполнены в исследовании Е.А. Лупенко (2009), где шестерых участников просили нарисовать ассоциации, возникающие при прослушивании 9 музыкальных фрагментов. Автор использовала музыкальные фрагменты, которые были



сформированы нами для изучения особенностей сравнения акустических событий, различающихся способом кодирования записи (Носуленко, Старикова, 2009). В результате было получено 54 рисунка, по 6 рисунков, соответствующих каждому из 9 фрагментов.

В рамках обсуждаемого здесь исследования эти рисунки были протестированы с целью оценки их соответствия прослушиваемым звукам. Для этого 32 участникам при прослушивании каждого из 9 музыкальных фрагментов предлагалось последовательно оценить все 6 рисунков по 5-балльной шкале степени их соответствия прослушиваемому фрагменту. Таким образом, после статистического анализа результатов для эксперимента было отобрано 9 рисунков, получивших наивысший бал соответствия каждому из 9 музыкальных фрагментов.

В первой серии эксперимента предлагалось выбрать музыкальный фрагмент по описанию рисунка, изображавшего достаточно конкретную ситуацию (несколько расположенных друг за другом женщин со свечками). Во второй серии предлагалось описать достаточно абстрактное изображение.

### 3.4. Регистрация и обработка данных

Поведение и вербализации каждого участника синхронно регистрировались на две видеокамеры. Кроме того, на экране компьютеров регистрировались действия участников, которые осуществлялись мышкой во время эксперимента. Это происходило двумя способами: во-первых, формировался видеофайл происходящего на экране компьютера; во-вторых, в таблицу Excel заносились данные о каждом щелчке мышкой с индикацией соответствующего объекта на экране. Управление экспериментом и регистрация данных на компьютере осуществлялись с помощью специальной программы, которая обеспечивала функции независимого предъявления объектов двум участникам эксперимента, возможность передвижения объектов на экране компьютера, автоматическую регистрацию в таблице Excel данных о действиях каждого участника (количество и последовательность щелчков по каждому из объектов), автоматическую видеозапись событий, происходящих на экранах компьютера.

Вербализации участников распечатывались в текстовый файл. Выделенные из текста вербальные единицы заносились в общую базу данных, а затем индексировались в соответствии с зарегистрированными объективными данными и кодировались в соответствии со схемой, представленной на рис. 1. Статистический анализ базы данных позволяет определить связь между типом используемых участниками приемов и успешностью решения задачи в разных экспериментальных ситуациях.

## 4. Результаты и их обсуждение

### 4.1. Вербальные приемы при описании и выборе целевого объекта

На рис. 3 представлены средние по всем парам участников данные использования разных приемов передачи информации о целевом референте в разных экспериментах. В гистограммах объединены данные первого и второго этапов экспериментов.

Как видно из рисунка, разные приемы используются с неодинаковой частотой. Различается также количество используемых приемов в зависимости от типа описываемого объекта. Логично, что для решения задачи описания и выбора объекта в контексте аналогичных чаще всего применяется *описание целевого референта*. Это справедливо для всех типов объектов, предъявляемых участникам. Следующим по частоте использования оказывается прием *последовательное исключение из класса*. Этот прием чаще всего использовался в

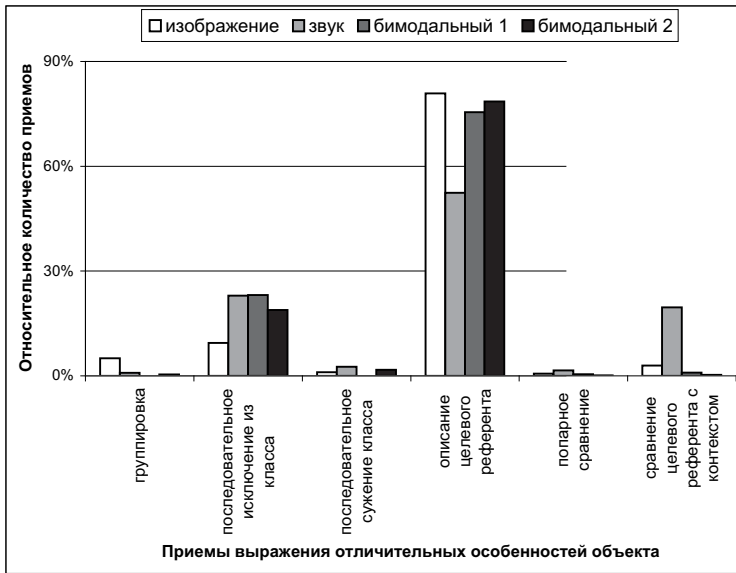


Рис. 3. Обобщенные данные использования разных вербально-коммуникативных приемов передачи информации о целевом референте

описаниях бимодального объекта, когда задачей одного участника являлось описание рисунков, другой должен был выбирать музыкальные фрагменты. Реже всего он применяется в эксперименте со зрительными изображениями. Для описания и выбора акустических событий относительно часто применяется *сравнение целевого референта с классами объектов контекста*. Остальные приемы использовались относительно редко. Приведем несколько примеров описаний разного типа.

*Прием «Описание целевого референта».*

Описание изображений: *«Этот рисунок похож на сканирование мозга, причем, судя по размеру, это верхняя его часть. Сверху боковая часть разделена на два пятнышка отдельных. Выделение получается в форме треугольника, повернутого налево».*

Описание звуков закрывающихся автомобильных дверей: *«Как будто дверь хлопнули хорошенько, и звук не как эхо, заглушенный немножко в конце, мягкий».*

Описание рисунков для выбора музыкальных фрагментов.

Серия 1: *«Музыка мистическая. Хорошо подошла бы в определенный ритуал. Что-то такое магическо-волшебное».*

Описание рисунков для выбора музыкальных фрагментов.

Серия 2: *«Эта мелодия похожа на поверхность земли, или луны, или просто какой-то планеты; земля, вода, песок, в общем, это что-то такое земное, скорее всего».*

*Прием «Последовательное исключение из класса».*

Описание изображений: *«Убери для начала все круглые, явно похожие на круг, их шесть. Теперь убери самую яркую и самую темную. Убери картинку, где много фиолетового, фиолетового должно остаться минимум. Теперь убери самую яркую и самую блеклую, где фиолетового практически нет слева и два таких ярких пятна сливающихся».*

Описание звуков закрывающихся автомобильных дверей: *«Там есть два очень похожих. Я бы выделила, что это точно не тот звук, который двойной. Дальше есть один са-»*



*мый, самый тихий. Это не он. Один из оставшихся четырех: машина как «Запорожец», звук очень металлический. Есть один звук, который просто как консервная банка. Это тоже не он. Остаются у нас три звука. Есть еще один звук, который тоже какой-то консервно-баночный. Это тоже не он».*

Описание рисунков для выбора музыкальных фрагментов.

Серия 1: *«Это не смерч, такие ощущения не могут возникать. И ощущения, что ты едешь на машине, тоже не могут возникать»; «Эта песня не про королей или каких-то величественных особ. Не про перышки, которыми пишут письма. Не о вселенной, не о бесконечности, не о галактике. Не о спортсменах, не спортивная мелодия абсолютно. Не военная и не детская».*

Описание рисунков для выбора музыкальных фрагментов.

Серия 2: *«Здесь только на одной картинке насилие, красные цвета, догадываешься, что это за звук? Но при этом смотри, чтобы этот звук тебе не напоминал падающие листья, кружащиеся».*

Прием «Сравнения целевого референта с классами объектов контекста».

Описание звуков закрывающихся автомобильных дверей: *«Если сравнить с остальными звуками – он наиболее глухой или наиболее звонкий?»; «Последнее, что хотела добавить, он чуть тише, чем остальные звуки».*

#### **4.2. Анализ операций, выполняемых участниками в процессе описания и выбора объектов**

Анализ манипулятивных операций, выполняемых участниками в процессе референтного общения, осуществлялся в двух направлениях. Во-первых, осуществлялась регистрация количества прослушиваний каждого звука во время эксперимента с использованием звуковых объектов. Во-вторых, во всех экспериментах анализировались общие манипуляции объектами на экране (передвижение иконок, объединение их в группы и т. д.). Наличие таких манипуляций являлось для нас косвенным показателем того, что коммуниканты подвергают сравнению объекты контекста в процессе определения специфики целевого референта. Рассмотрим самые общие результаты проведенного анализа.

В эксперименте по описанию и выбору звуков закрывающихся автомобильных дверей участникам приходилось многократно прослушивать каждый из 6 звуков набора. В разных парах количество прослушиваний существенно варьировалось. При этом участники, выбирающие целевой звук по описанию, осуществляли большее количество прослушиваний (в среднем от 5 до 25 раз каждый звук), чем участники, продуцировавшие описание (в среднем от 4 до 15 раз). Однако количество таких прослушиваний было неодинаковым для разных звуков.

На рис. 4 представлены интегральные данные по количеству прослушиваний звуков в данном эксперименте отдельно для каждого из двух участников в паре.

Как следует из рисунка, участники, которым дана задача передать информацию о целевом референте, существенно чаще прослушивали именно его по сравнению со звуками контекста. Эта тенденция намного менее выражена в отношении средних данных по участникам, осуществляющим выбор целевого референта.

Анализ других манипуляций на экране компьютера был необходим главным образом для определения, используют ли участники возможность группировки объектов в процессе референтного общения и облегчает ли им эта процедура общее решение задачи (инструк-



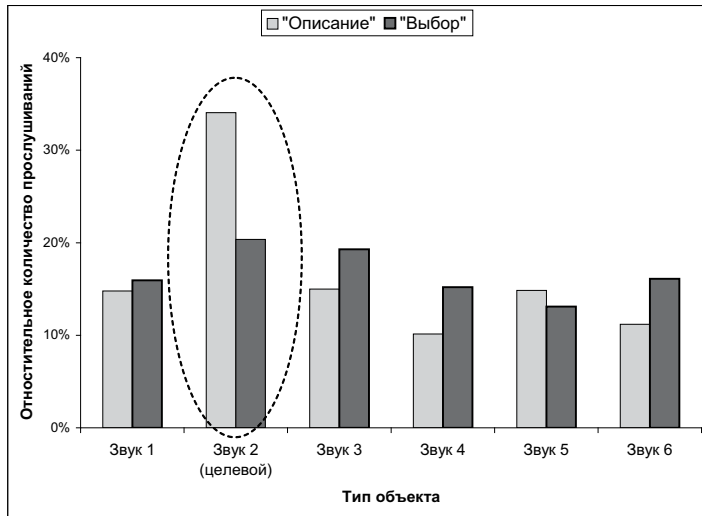


Рис. 4. Относительное количество прослушиваний разных звуков. «Описание» – данные участника, передающего информацию о целевом референте; «выбор» – данные участника, идентифицирующего целевой референт

цией такие действия не навязывались). Результаты анализа показали, что некоторые участники спонтанно распределяли объекты по группам. Так, в звуковом эксперименте группировку иконок осуществляли 9 участников, выполняющих функцию передачи информации о целевом референте, и 11 участников, идентифицировавших его. Аналогично зрительные изображения в 6 случаях группировались при описании и в 9 – при выборе. В эксперименте по описанию рисунков и выбору музыкальных фрагментов 3 участника в первой серии и 4 участника во второй осуществили такой выбор с перераспределением фрагментов.

На рис. 5 представлены примеры результатов такой группировки объектов участниками, осуществляющими их выбор.

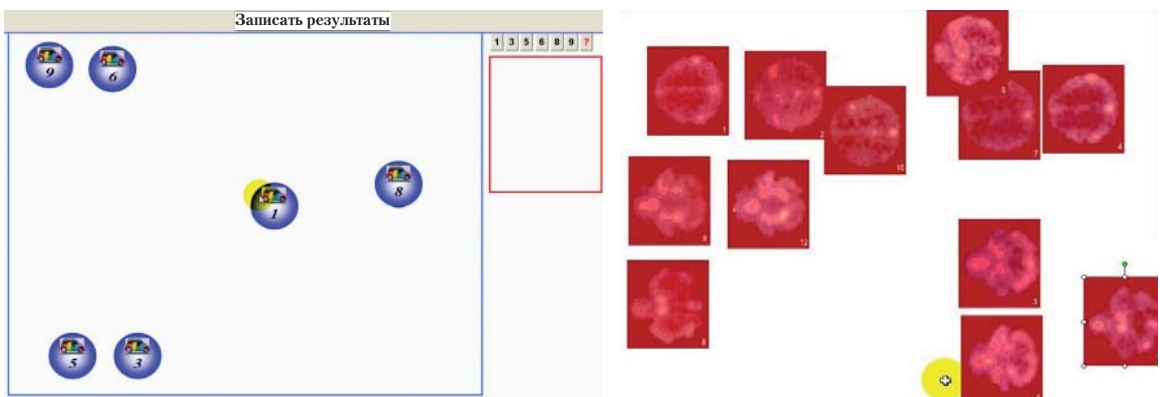


Рис. 5. Результаты группировки объектов, зафиксированные на экране компьютеров участников в конце эксперимента на звуковых (слева) и зрительных (справа) объектах



Результаты количественного анализа данных об операциях, осуществляемых участниками в процессе решения экспериментальных задач, представляют интерес в сопоставлении с другими получаемыми данными, а также в отношении их связи с успешностью описания и нахождения целевого объекта.

### 4.3. Успешность описания целевого объекта

Рассмотрим полученные данные с позиции успешности выполнения участниками экспериментальной задачи. Для этого мы разделили пары участников на две группы. В одну группу вошли пары, которые смогли завершить эксперимент на первом этапе, т.е. описание целевого объекта оказалось достаточным для того, чтобы найти этот объект с первого раза без дополнительных обсуждений. Эту группу мы назвали «успешные». В другую группу («остальные») вошли те пары, которым потребовалось общение для окончательного решения задачи.

В эксперименте с использованием зрительных изображений 9 из 23 пар участников (71%) оказались успешными. В эксперименте по описанию и выбору акустических объектов на первом этапе закончили работу 19 пар участников из 35 (54%). В экспериментах по описанию рисунков и выбору музыкальных фрагментов в первой серии (рисунок конкретного содержания) 90% пар завершили выполнение задачи на первом этапе, а во второй серии (рисунок абстрактного содержания), наоборот, для 80% пар потребовался этап общения. Таким образом, представляет интерес сравнительный анализ двух групп прежде всего для эксперимента с шумами и изображениями. В эксперименте с бимодальными объектами сравниваемые группы были слишком различными по количеству участников.

#### 4.3.1. Операции с объектами.

На рис. 6 показано соотношение количества прослушиваний звуков участниками, осуществляющими передачу информации о целевом объекте в первом эксперименте. Данные представлены отдельно для групп «успешных» и «остальных». Рис. 7 демонстрирует аналогичные данные, характеризующие участников, делающих выбор целевого звукового референта.

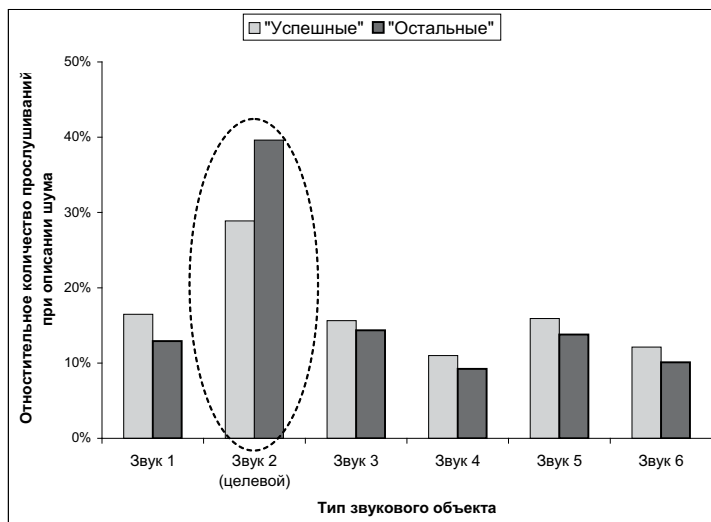


Рис. 6. Соотношение количества прослушиваний разных звуков при передаче информации о целевом референте

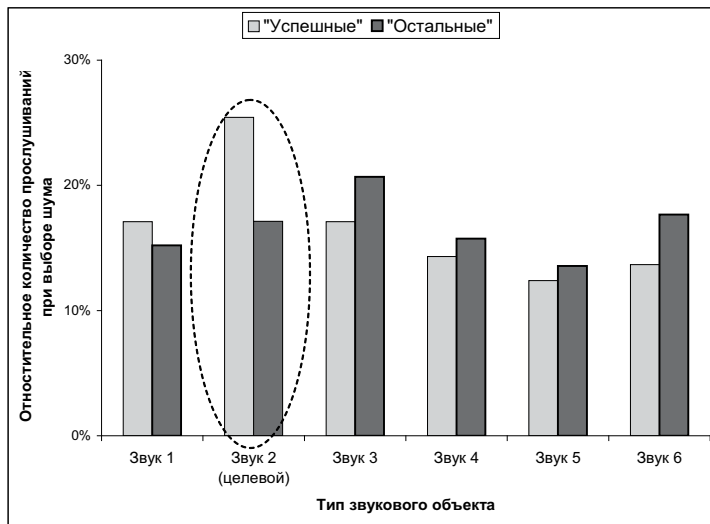


Рис. 7. Соотношение количества прослушиваний разных звуков при выборе целевого референта

Результаты свидетельствуют о наличии противоположных тенденций во влиянии количества прослушиваний на успешность выбора целевого объекта и на успешность передачи информации о нем. Более успешная передача информации о целевом референте, позволившая партнеру легко найти соответствующее звучание, осуществлялась теми участниками, которые слушали целевой звук относительно реже по сравнению с «остальными» участниками (рис. 6). И наоборот, при выборе целевого звука успешное решение задачи соответствует ситуациям, в которых выбирающие участники слушали этот звук относительно чаще, чем «остальные» (рис. 7).

Данные о манипуляциях с объектами, которые осуществляли участники в процессе экспериментов, также оказались информативными с точки зрения успешности решения задачи. Речь идет прежде всего о группировке объектов.

В эксперименте с использованием зрительных изображений сопоставляются частоты успешного и ошибочного выбора для двух ситуаций: когда осуществляющие выбор участники пользовались возможностью группировать объекты на экране и когда они игнорировали такую возможность. Можно констатировать, что в случае группировки объектов относительное количество ошибок выбора уменьшается. Так, в эксперименте по описанию и выбору зрительных изображений в 10 парах участников, в которых участник, осуществляющий выбор, группировал иконки в процессе принятия решения, 7 пар пришли к правильному решению на первом этапе и только у 3 выбор оказался ошибочным. И наоборот, в случаях, когда группировка объектов не производилась, из 9 пар только в 1 целевой референт был найден правильно. Аналогичная тенденция подтвердилась и в эксперименте по описанию и выбору звуковых объектов: в случае группировки объектов правильный выбор был сделан в 9 из 12 случаев, а в отсутствие группировки – в 9 случаях из 20.

Рассмотрим теперь показатели успешности по данным реализации тех или иных приемов описания объектов.

#### 4.3.2. Вербальные приемы.

Рассмотрим особенности вербальных описаний, продуцированных участниками, выделенными в группу «успешных», по сравнению с «остальными» участниками.



На рис. 8 представлены результаты сравнительного анализа для зрительных изображений, а на рис. 9 – для акустических событий.

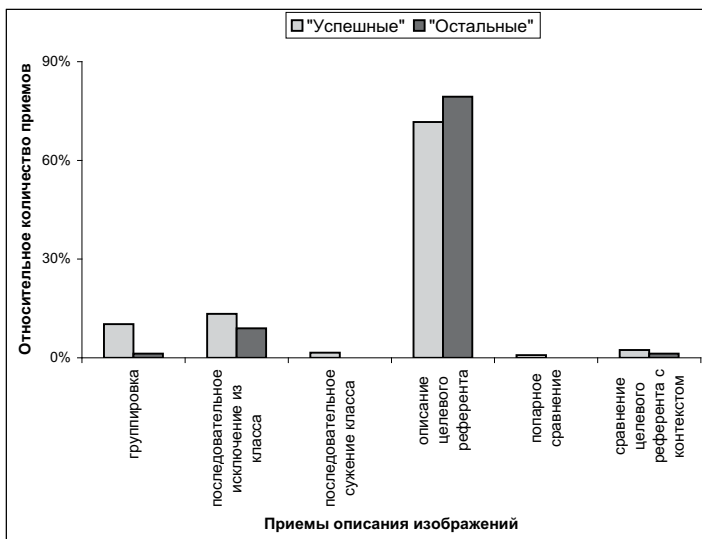


Рис. 8. Соотношение приемов вербализации изображений, используемых «успешными» участниками, в сравнении с «остальными»

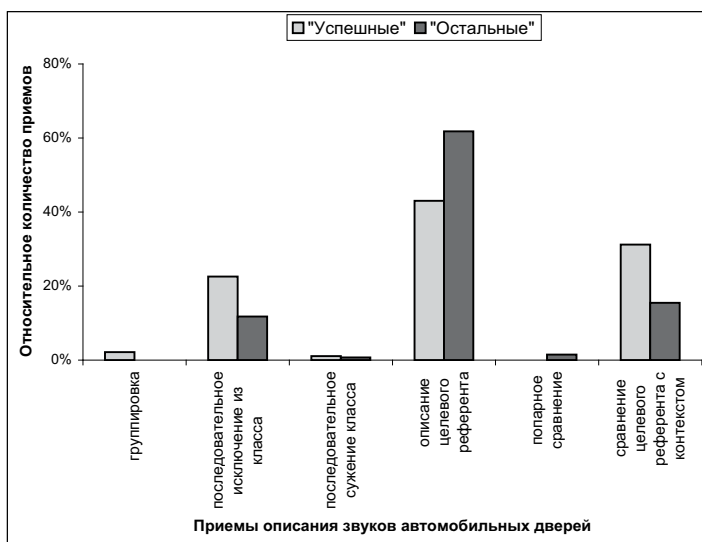


Рис. 9. Соотношение приемов вербализации акустических событий, используемых «успешными» участниками, в сравнении с «остальными»

На обоих рисунках (рис. 8, 9) можно видеть тенденцию снижения относительного количества описаний целевого объекта в пользу других приемов. В случае описания звуков стали чаще использоваться последовательное исключение из класса и сравнение объекта с контекстом. В случае зрительного изображения несколько чаще использовались последовательное исключение из класса и группировка. Однако эти тенденции не подтвердились

статистически, что не позволяет сделать обобщающее заключение. В разных парах участников вербализации характеризовались большим разнообразием, и не было выявлено прямой связи между успешностью решения задачи и преимущественным использованием того или иного приема описания, о чем дает представление более детальный анализ данных отдельных участников, входящих в группу «успешных». В процессе этого анализа выявлены индивидуальные особенности. Так, например, участниками, вербализации которых сделали возможным правильное нахождение целевого референта во всех трех экспериментах, были использованы как приемы его описания, так и приемы последовательного исключения из класса. Важно подчеркнуть, что эти приемы оказались стабильными для каждого участника, независимо от модальности референта. То есть у участников, успешно решивших задачи передачи информации о целевом референте во всех трех экспериментах, обнаружена тенденция сохранять определенный прием.

#### **4.4. Общение при решении задачи выбора целевого объекта**

В нашем экспериментальном дизайне общение участников допускалось только на втором этапе эксперимента, т.е. в случае, если описание целевого референта, сделанное первым участником, оказалось недостаточным для правильного определения этого объекта вторым участником. Речь идет о так называемом мезоуровне общения, на котором, согласно Б.Ф. Ломову (1975, 1984), осуществляется сравнение коммуникантами информированности, опыта и точек зрения. Взаимодействуя, каждый из участников общения использует не только свой собственный опыт, но и опыт, которым располагает его партнер. В результате общения либо вырабатываются единые позиции его участников, либо, напротив, обнаруживаются их противоречия и несовместимость. Именно в общении проявляются для внешнего наблюдения позиции, установки и представления коммуникантов, которые характеризуют воспринимаемое качество внешней среды, сформированное у взаимодействующих людей (Носуленко, 2007; Самойленко, 1987, 2010).

Все эти положения нашли подтверждение в проведенном исследовании. Рассмотрим некоторые ситуации взаимодействия и общения участников при решении задачи выбора целевого акустического референта в контексте аналогичных. В этом эксперименте возникало достаточно большое количество ситуаций, когда участникам не удавалось решить задачу на первом этапе и требовалось продолжить совместную работу в общении: из 35 пар участников 19 пар (54%) осуществляли поиск целевого звука совместно. Для сравнения: в эксперименте по описанию и выбору зрительных изображений на второй этап перешли только 39% пар. В экспериментах по описанию рисунков и выбору музыкальных фрагментов: в первой серии (рисунок конкретного содержания) 90% пар завершили выполнение задачи на первом этапе, а во второй серии (рисунок абстрактного содержания), наоборот, для 80% пар потребовался этап общения.

В процессе общения участник, осуществляющий поиск объекта, мог задавать любые вопросы своему партнеру, а тот, соответственно, дополнять описание, сделанное на первом этапе. Полученные при этом диалоги различались как по характеру и количеству обсуждаемых признаков объекта, так и по количеству необходимых для правильного решения задачи шагов обмена информацией. При этом не всегда общение участников приводило к правильному нахождению целевого объекта.

Нас интересовали прежде всего ситуации, в которых результатом общения стало нахождение правильного решения с первого раза (участник, осуществляющий поиск, решает, что он располагает достаточной информацией для выбора, и этот выбор оказывается вер-



ным). Такого результата в эксперименте по описанию и выбору акустического объекта достигли 11 пар, в каждой из которых участникам требовалось не более четырех шагов диалога.

Анализ зарегистрированных коммуникаций показал, что такое «успешное» общение организуется вокруг значимых для партнеров характеристик объекта. Другими словами, в процессе общения участники стремились передать друг другу содержание сформированного у них воспринимаемого качества объекта и дополнить недостающие для решения задачи элементы своих представлений. Рассмотрим несколько примеров описания шумов закрывающихся автомобильных дверей.

*Пара участников №18.*

Участник 33 (выбор объекта): *Давай сравним так, что-нибудь по «глухости». Нужно угадать, который **поглуше?***

Участник 32 (описание объекта): *Он средний по **громкости**. Да, он один из **глухих**. Наверное, предпоследний по **глухости**.*

Участник 33 (выбор объекта): *Да, остальные какие-то **громкие**.*

В этом простом примере участник, которому требуется выбрать звук среди других, предлагает обсудить их по параметру, который, в его представлении, является значимой характеристикой воспринимаемого качества сравниваемых шумов (по параметру «глухости»). Для его партнера целевой звук выделялся первоначально по параметру громкости, но он положительно реагирует на предложение сравнить шумы с точки зрения их «глухости – звонкости» (в содержание воспринимаемого качества добавляется еще одна значимая характеристика). Первый участник также корректирует содержание сформированного у него воспринимаемого качества искомого звука, добавив характеристику громкости, что оказывается достаточным для нахождения целевого шума, который «*предпоследний по глухости*» и одновременно «*средний по громкости*».

*Пара участников № 20.*

Участник 37 (выбор объекта): *Мне показалось, более **звонкий** звук, вот из этого критерия выбирала (ошибочно). Более **хлопающий**. Более **звонкий**, в силу отсутствия герметичности, не как у дверей **иномарок**.*

Участник 36 (описание объекта): *Здесь другая логика. У **наших** сильно **хлопает**. А здесь не такой **звонкий**, **приглушенный** скорее. Звук, когда человек вышел и не до конца закрыл дверь, явно не до конца.*

Участник 37 (выбор объекта): *Звук, который многотонен? Очень **громко** или средней **громкости?***

Участник 36 (описание объекта): *Нет, средней или даже ниже средней **громкости**. Не **звонкий**.*

Как и в предыдущем случае, участники обмениваются информацией о воспринимаемом качестве шумов. Тот, кто сделал ошибку в выборе целевого шума, сообщает критерии, на основании которых он этот выбор сделал (более «звонкий», более «хлопающий», не такой, «не как у иномарок»). Его партнер соглашается с набором значимых характеристик шума, однако осуществляет коррекцию их направленности в составе воспринимаемого качества: ведь «у наших» (не у иномарок) двери действительно сильно «хлопают», а здесь звук не такой «звонкий», скорее «приглушенный». Тогда первый участник просит партнера дать оценку целевого шума еще и по параметру громкости. Оценивая целевой шум и по этому параметру, партнер, тем не менее, еще раз указывает на основную ошибку первоначального вы-



бора: искомый шум «не звонкий». Таким образом, совместно было сформировано воспринимаемое качество целевого шума как совокупность характеристик, выявленных каждым из партнеров, и, соответственно, решена поставленная задача.

Отличие описанных «успешных» ситуаций общения от тех, в которых для решения задачи потребовались многократные попытки, заключалось в основном в том, что в последних партнерам не удавалось дополнить свое восприятие объекта на основании получаемой друг от друга информации: как правило, каждый из коммуникантов или оба вместе продолжали детально анализировать лишь одну из характеристик объекта, не осуществляя попыток получить новую информацию, позволяющую откорректировать свое воспринимаемое качество объекта, например:

*Пара участников № 31.*

Участник 58 (описание объекта): *Там есть три: который тише, громче и самый громкий.*

Участник 59 (выбор объекта): *Там, где отечественная машина, я нашла только один. Там четко отечественная.*

Участник 58 (описание объекта): *С такой «тр-трр». Я нашла три таких.*

Участник 59 (выбор объекта): *А вот я нашла еще похожие на отечественную.*

Участник 58 (описание объекта): *Как будто там нет резинки, а по железу так закрывается.*

Во всех трех экспериментальных ситуациях были обнаружены достаточно похожие формы взаимодействия коммуникантов.

### Заключение

В этой статье мы попытались сформулировать общее представление о некоторых результатах, полученных в рамках большой программы исследований когнитивно-коммуникативных процессов. В этих исследованиях общение моделируется нами прежде всего с использованием процедур референтного общения. Как показал анализ литературы, такие процедуры являются эффективным средством получения данных о процессах познания и общения.

В нашем исследовании мы хотели рассмотреть новый ракурс изучения референтного общения, связанный с продолжением традиций изучения общения, заложенных в работах Б. Ф. Ломова, с раскрытием общепсихологического содержания категории общения. Референтное общение часто возникает в реальной жизни людей, и его изучение позволяет отвечать на множество конкретных вопросов. Среди этих вопросов Ломов выделял, например, следующие: «Как перцептивный образ, сформировавшийся у первого человека, трансформируется в речевое сообщение? Как при этом изменяется информация и почему? И наконец, как потом другим человеком принятое речевое сообщение трансформируется в образ объекта, которого он не воспринял?» (Ломов, 1984, с. 267).

Для получения ответов на эти вопросы было организовано эмпирическое исследование, в котором процедура референтного общения использовалась для решения задач обмена между людьми представлениями об объектах разного типа, сложности и модальности. Данная статья затрагивает прежде всего результаты, относящиеся к роли сравнения в решении этих задач, являющегося ведущим средством познания человеком мира. Получение этих результатов оказалось возможным благодаря разработке и применению системы методов и процедур регистрации и анализа данных, составляющих основу перцептивно-



коммуникативного подхода к изучению познания и общения (Носуленко, 2007; Самойленко, 1987, 2010; Nosulenko, Samoilenko, 1997, 2001, 2011). Здесь продемонстрированы примеры использования инструментальных методов регистрации данных поведения участников (прежде всего видеорегистрации) и вербальных данных, получаемых при описании участниками объектов и при обмене между участниками представлениями об этих объектах в процессе общения.

Разумеется, дальнейшая презентация полученных результатов потребует отдельных публикаций по каждому из открывающихся направлений. Прежде всего речь идет об эффективности использования вербально-коммуникативных приемов передачи информации о целевом референте, о связи этих приемов с выполняемыми участниками взаимодействия операциями с воспринимаемыми объектами, о соотношении разных планов проявления сравнения в референтном общении и т.д. В частности, наши результаты позволяют сделать предположение, что успешность решения коммуникативной задачи зависит не только от того, какие приемы описания используются, но и от содержательной характеристики объектов, сформулированной в процессе использования того или иного описательного (или сравнительного) приема. Мы планируем в дальнейшем представить детальный анализ полученных данных по всем этим направлениям.

В эмпирическом исследовании подтвердилось предположение о том, что в ситуации референтного общения одним из планов сравнения является выделение и вербализация одним из коммуникантов отличительных особенностей целевого референта (т.е. его «воспринимаемого» качества). Передача информации об этих особенностях в процессе общения способствовала адекватной идентификации этого референта партнером. При описании и идентификации выявлялись сходства и различия между целевым референтом и объектами контекста, которые в ряде случаев подвергались классификации, что также способствовало успешности решения задачи. Мы полагаем, что особенности реализации этого плана сравнения могут быть связаны с когнитивными характеристиками субъекта, и прежде всего когнитивными стилями. Выявление такой связи представляет еще одну из перспектив дальнейшего исследования.

### **Литература**

- Ломов Б. Ф. О системном подходе в психологии // Вопросы психологии. 1975. № 2. С. 31–45.
- Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.
- Носуленко В. Н. Психофизика восприятия естественной среды. Проблема воспринимаемого качества. М.: ИП РАН, 2007.
- Носуленко В. Н., Самойленко Е. С. Вербальный метод в изучении восприятия изменений в окружающей среде // Психология и окружающая среда / Под ред. В. Н. Носуленко, Е. Г. Епифанова, Т. Н. Савченко. М.: ИП РАН, 1995. С. 13–59.
- Носуленко В. Н., Старикова И. В. Сравнение качества звучания музыкальных фрагментов, различающихся способом кодирования записи // Экспериментальная психология. 2009. Т. 2. № 3. С. 19–34.
- Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М.: Учпедгиз, 1946.
- Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. М.: АН СССР, 1957.
- Самойленко Е. С. Сравнение в решении когнитивно-коммуникативных задач // Вопросы психологии. 1987. Т. 32. №3. С. 128–132.
- Самойленко Е. С. Проблемы сравнения в психологическом исследовании. М.: ИП РАН, 2010.
- Самойленко Е. С. К вопросу о полисистемном подходе в психологическом исследовании сравнения // Экспериментальная психология. 2011. Т. 4. № 4. С. 4–16.

- Danks J.H.* Encoding of Novel Figures for Communication and Memory // *Cognitive Psychology*. 1970. № 1. P. 179–191.
- Fussell S.R., Krauss R.M.* The effects of intended audience on message production and comprehension: Reference in a common ground framework // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1989. № 25. P. 203–219.
- Fussell S.R., Krauss R.M.* Coordination of knowledge in communication: Effects of speakers' assumptions about what others know // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1992. V. 62. № 3. P. 378–391.
- Hupet M., Chantraine Y., Neff F.* References in conversation between young and old normal adults // *Psychology and Aging*. 1993. № 8. P. 339–346.
- Hupet M., Seron X., Chantraine Y.* The effects of the codability and discriminability of the referents on the collaborative referring procedure // *British Journal of Psychology*. 1991. № 82. P. 449–462.
- Krauss R.M.* The Role of the Listener: Addressee Influences on Message Formulation // *Journal of Language and Social Psychology*. 1987. V 6. № 2. P. 81–98.
- Krauss R.M., Chi yue.* Language and Social Behavior / Eds. D. Gilbert, S. Fiske, G. Lindzey // *Handbook of Social Psychology* (4h ed.). 1997. V. 2. P. 41–88. Boston: McGraw-Hill.
- Krauss R.M., Weinheimer S.* Changes in reference phrases as a function of frequency of usage in social interaction // *Psychonomic Science*. 1964. № 1. P. 113–114.
- Krauss R.M., Weinheimer S.* Concurrent feedback, confirmation, and the encoding of referents in verbal communication // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1966. V. 4. № 3. P. 343–346.
- Krauss R.M., Weinheimer S.* Effect of referent similarity and communication mode on verbal encoding // *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*. 1967. V. 6. № 3. P. 359–363.
- Krauss R.M., Garlock C.M., Bricker P.D., McMahon L.E.* The role of audible and visible back channel responses in interpersonal communication // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1977. № 35. P. 523–529.
- Krauss R.M., Weinheimer S., Vivehananthan P.S.* «Inner speech» and «external speech»: Characteristics and communication effectiveness of socially and nonsocially encoded messages // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1968. № 9. P. 295–300.
- Leavitt H.J., Mueller R.A.* Some effects of feedback on communication // *Human Relations*. 1951. № 4. P. 401–410.
- Nosulenko V., Samoylenko E.* Approche systémique de l'analyse des verbalisations dans le cadre de l'étude des processus perceptifs et cognitifs // *Social Science Information*. 1997. V. 36. № 2. P. 223–261.
- Nosulenko V., Samoylenko E.* Evaluation de la qualité perçue des produits et services: approche interdisciplinaire // *International Journal of Design and Innovation Research*. 2001. V. 2. № 2. P. 35–60.
- Nosulenko V., Samoylenko E.* Cognition et communication: un paradigme de recherche et d'application // *Social Science Information*. 2011. V. 50. № 3-4. P. 656–677.
- Parizet E., Guyader E., Nosulenko V.* Analysis of car door closing sound quality // *Applied Acoustics*. 2008. V. 69. № 1. P. 12–22.

## THE PHENOMENON OF COMPARISON IN THE PROCESS OF REFERENTIAL COMMUNICATION

**SAMOYLENKO E.S.**, *Institute of Psychology RAS, Center of experimental psychology of MСUPE, Moscow*

**NOSULENKO V.N.**, *Institute of Psychology RAS, Center of experimental psychology of MСUPE, Moscow*

**STARIKOVA I.V.**, *Institute of Psychology RAS, Center of experimental psychology of MСUPE, Moscow*

The article presents the analysis of the studies of recent years and modern studies devoted to the problems of the reference communication. In the course of the theoretical discussion of the role of comparison in the



processes of the description and identification of the target referent in communicative situations we also consider various plans of the manifestation of comparison in the reference communication and present the empirical classification of verbal communication techniques for transmission of information about the target referent. The description of the cycle of empirical studies of reference communication, performed by the authors, includes consideration of three experimental situations organized according to a similar design: in the first experimental situation we simulated the reference fellowship in the task of description and selection of complex acoustic events; in the second, communication concerned a complex visual objects; and finally, in the third - communication concerned a complex of objects of different modalities (one of the participants described drawings shown to him made by other people by associations with different musical fragments, and the second participant was suggested to find a music track in accordance to the described pattern). The results of the study clearly demonstrate the features of the use of various methods of transfer of information about the target referent in different communicative situations and the relationship between the efficiency of the solution of problem of identification of the target referent and used communication techniques as well as the characteristics of the operations with the objects performed by participants operations.

**Keywords:** comparison, perception, verbal communication, reference communication, verbal-communication techniques.

### ***Transliteration of the Russian references***

*Lomov B.F.* O sistemnom podhode v psihologii // Voprosy psihologii. 1975. № 2. S. 31–45.

*Lomov B.F.* Metodologicheskie i teoreticheskie problemy psihologii. M.: Nauka, 1984.

*Nosulenko V.N.* Psihofizika vosprijatija estestvennoj sredy. Problema vosprinimaemogo kachestva. M.: IP RAN, 2007.

*Nosulenko V.N., Samojlenko E.S.* Verbal'nyj metod v izuchenii vosprijatija izmenenij v okruzhajuwej srede // Psihologija i okruzhajuwaja sreda / Pod red. V.N. Nosulenko, E. G. Epifanova, T.N. Savchenko. M.: IP RAN, 1995. S. 13–59.

*Nosulenko V.N., Starikova I.V.* Sravnenie kachestva zvuchanija muzykal'nyh fragmentov, razlichajuwihhsja sposobom kodirovanija zapisi // Jeksperimental'naja psihologija. 2009. T. 2. № 3. S. 19–34.

*Rubinshtejn S.L.* Osnovy obwej psihologii. M.: Uchpedgiz, 1946.

*Rubinshtejn S.L.* Bytie i soznanie. M.: AN SSSR, 1957.

*Samojlenko E.S.* Sravnenie v reshenii kognitivno-kommunikativnyh zadach // Voprosy psihologii. 1987. T. 32. №3. S. 128–132.

*Samojlenko E.S.* Problemy sravnenija v psihologicheskom issledovanii. M.: IP RAN, 2010.

*Samojlenko E.S.* K voprosu o polisistemnom podhode v psihologicheskom issledovanii sravnenija // Jeksperimental'naja psihologija. 2011. T. 4. № 4. S. 4–16.