Методы психологии

Н. Д. Павлова, Т. А. Гребенщикова

Интент-анализ

основания, процедура, опыт использования

Институт психологии
Российской академии наук

Наталья Дмитриевна Павлова
Таисия Александровна Гребенщикова

Интент-анализ. Основания, процедура, опыт использования

Серия «Методы психологии»

Текст предоставлен издательством
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=25275307
Интент-анализ: основания, процедура, опыт использования:
Институт психологии РАН; Москва; 2017
ISBN 978-5-9270-0350-1

Аннотация

Книга посвящена обсуждению методических вопросов интент-анализа – психологического метода, позволяющего выявлять стоящие за речью интенции субъекта, связанные с его внутренним миром, желаниями, нуждами. Рассматриваются теоретические основания интент-анализа, выявляется его специфика по сравнению с другими подходами к исследованию речевого содержания, такими как контент-анализ, дискурс-анализ, теория речевых актов и др. Обсуждаются вопросы выбора единиц анализа, описания совокупности интенций, получающих выражение в речи. Предлагается процедура интент-анализа, охватывающая основные этапы

его проведения от сбора эмпирического материала до подсчета частот проявления интенциональных категорий и другой статистической обработки. Представлены результаты изучения интенциональных характеристик различных видов дискурса, которые могут послужить проведению других интент-аналитических исследований при решении научных и научно-практических задач в области институционального и повседневного общения, психотерапии, психологической экспертизы и др.

Содержание

Предисловие 6
Часть первая. Теоретические основания и процедура интент-анализа 12
1. Интент-анализ и другие подходы к исследованию речевого содержания 12
2. Речевые интенции субъекта 23
Конец ознакомительного фрагмента. 25

Наталья Павлова, Таисия Гребенщикова
Интент-анализ: основания, процедура, опыт использования

© ФГБУН Институт психологии РАН, 2017

Предисловие

Человеческая речь, отражающая все многообразие жизни, открывает путь к комплексному исследованию личности и социально-психологических процессов. Неудивительно, что методики, построенные на анализе речевой продукции, становятся все более востребованными (Денисенко, Чеботарева, 2008). Они не только обладают большой диагностической ценностью, дополняют, а иногда и превосходят тестовые шкалы (Малкова, 2002; Алмаев, 2012). Стремительно возрастающая роль коммуникации в современном мире и совершенствование информационных технологий определяют актуальность изучения дискурса, формирующегося в процессе взаимодействия субъектов в разнообразных коммуникативных контекстах (Журавлев и др., 2016; Психология дискурса…, 2016). Миллиарды людей заняты производством дискурсов, влияние которых в условиях Интернета и связанных с ним социальных сетей неуклонно расширяется (Психологическое воздействие: механизмы…, 2012; Психологическое воздействие в межличностной…, 2014; Психологические проблемы современного…, 2012). Поистине, перефразируя известное высказывание, можно заключить: сегодня ты – это то, что ты говоришь.

В этом контексте наблюдается новая волна интереса к интент-анализу – психологическому методу, позволяющему

выявлять стоящие за речью интенции коммуникантов и их влияние на организацию дискурса. Обсуждению методических вопросов интент-анализа и обобщению опыта его использования посвящена настоящая работа.

С момента публикации коллективной монографии, в которой был предложен метод интент-анализа (Ушакова и др., 1995), прошло больше двадцати лет. За это время в лаборатории психологии речи и психолингвистики Института психологии РАН, где интент-анализ разрабатывается, проведены многочисленные исследования, послужившие развитию метода и апробации вариантов техники, пригодных для изучения речи в различных условиях и социальных взаимодействиях.

Начальные опыты интент-анализа касались текстов конфликтного характера, выступлений политиков в условиях предвыборной борьбы (Ушакова и др., 1995; Слово в действии…, 2000; Павлова, 2000). С использованием методических средств интент-анализа был описан «конфликтный треугольник», характерная интенциональная структура конфликтных дискуссий, и осуществлено сравнение современных материалов и конфликтных обсуждений, относящихся к началу XX века. Были обнаружены основные интенциональные составляющие предвыборных текстов, специфика выступлений конкретных политиков, проявление в речи диалогических интенций и др. Результаты этих работ заложили основы подхода и послужили развитию концепции интенци-

ональной природы речи.

Закономерным продолжением исследований стал цикл работ, обращенных к изучению интенциональных характеристик различных видов дискурса, в первую очередь к дискурсу СМИ, который наиболее доступен для изучения и вместе с тем с усилением медиатизации общества неуклонно привлекает внимание. На примере телевизионных дебатов политиков показана возможность объективации интенционального пространства дискурса – совокупности интенций и интенциональных структур, свойственных определенной сфере коммуникации и составляющих ее психологическую основу. Реконструировано более 50 интенциональных компонентов, обычных для предвыборных выступлений, и охарактеризованы регулярно применяемые политиками при реализации актуальных интенций речевые средства (Павлова, Григорьева, Пескова, 2007; Дискурс в современном мире, 2011). Выявлены также интенциональные особенности разных форм медийного дискурса – предвыборных дебатов, телебесед, ток-шоу, телеинтервью и др., установлена связь между интенциональными характеристиками дискурса и используемыми в нем приемами психологического воздействия (Григорьева, Павлова, 2012; Павлова, Вахитова, 2009; Павлова, 1998, 2002).

Если исследования медиадискурса раскрывают возможности интент-анализа в реконструкции интенций, сопряженных, в первую очередь, с ситуационным и социокультурным

контекстом, то анализ повседневного диалога позволяет обнаруживать интенции, соотнесенные в большей степени с личностной сферой субъектов общения, их отношениями (Зачесова, 2002, 2007). В результате изучения повседневного дискурса, который по многообразию форм может соперничать с медийным, описано интенциональное пространство дискурса неформального общения сослуживцев, неконфликтного общения горожан, повседневной студенческой коммуникации (Гребенщикова, Зачесова, 2014а, б; Павлова, Афиногенова, 2014). Особый интерес представляют исследования повседневного семейного дискурса, позволившие не только выявить его интенциональное своеобразие, но и получить новые данные, касающиеся механизмов диалогического взаимодействия, коммуникативных тактик, формирующихся в разговоре межличностных отношений (Гребенщикова, 2012; Гребенщикова, Зачесова, 2012).

Продвижение интент-анализа в изучении диалоговых форм дискурса демонстрируют также исследования детских и учебно-воспитательных диалогов, обнаруживающие изменения ведущих интенцинальных направленностей маленьких собеседников в ходе взросления и поднимающие вопросы совершенствования диалогического общения в практике современной школы (Зачесова, Калинина, 2011; Шустова, 2003). Оптимизация общения ученика и учителя ситуационно повышает интеллект последнего и корректирует дисинхронии интеллектуального развития (Воронин, 2004,

2006). Кроме того, в контексте оценки психодиагностических перспектив интент-анализа проведены исследования диалогов в условиях психологического консультирования, в которых предложена интенциональная модель консультационного дискурса и осуществлен анализ конкретных случаев (Кубрак, 2007).

В лаборатории выполнены и другие исследования: понимание интенций специалистами-психологами и наивной аудиторией (Ушакова и др., 1998; Слово в действии…, 2000; Павлова, Пескова, 2012), роль и особенности проявления в различных социальных контекстах такой значимой интенциональной составляющей коммуникации, как самопрезентация (Кубрак, 2005, 2009а, б). В связи с практическими задачами психологической экспертизы ведется разработка показателей для квалификации и оценки материалов, имеющих общественно-политическое звучание (Алексеев, 2011, 2012; Лапшова, Цепцов, 2002).

Важно отметить, что исследования с применением метода интент-анализа проводятся и в других коллективах. Так, в НИУ «Высшая школа экономики» защищена диссертация «Интент-анализ психотерапевтической речи» (Кириллова, 2010), охарактеризована интенциональная структура текстов, представленных на официальных сайтах субъектов российской политики (Коган, 2013). Интент-анализ используется не только для решения задач психологического плана. На его основе получены интересные данные, касающиеся

принципов успешной дипломатической коммуникации (Терентий, 2011). Предложены варианты техники, предназначенные для обучения специалистов информационного профиля (Тимина, 2013). Появилась идея разработки автоматизированного варианта интент-анализа в рамках компьютерной лингвистики (Минюрова, Минюров, 2013). Эти и другие работы вносят свой вклад в развитие данного метода, способствуя расширению списка речевых интенций и уточнению набора дескрипторов, используемых при их квалификации.

Часть первая. Теоретические основания и процедура интент-анализа

1. Интент-анализ и другие подходы к исследованию речевого содержания

Интент-анализ предусматривает изучение психологического содержания речевого материала с целью выявления актуальных интенций субъектов общения. Метод опирается на практику других подходов к изучению речи и дискурса, в числе которых контент-анализ, теория речевых актов, дискурс-анализ и др.

По ориентации метода на выделение компонентов контекста, а также некоторым процедурам выявления выраженности категорий интент-анализ сближается с традициями *контент-анализа* – качественно-количественного метода исследования текста, направленного на выявление индивидуально-психологических и социально-психологических особенностей автора, адресата, а также описание свойств и эффектов самого текста (Денисенко, Чеботарева, 2008). Г. Ласуэлл, считающийся одним из родоначальников кон-

тент-анализа, для адекватной оценки содержания речевого сообщения выделил 5 параметров (Lasswell, 1948): 1) кто говорит; 2) что говорит; 3) по какому каналу (коммуникативному); 4) кому говорит; 5) с какой целью. Интент-анализ учитывает эти показатели на всех этапах исследования, уточняя контекстные переменные, значимые для интенционального уровня речи: отклик собеседника на проявленную интенцию, совместный опыт общения адресата и адресанта в случае, когда в анализ включаются несколько эпизодов их взаимодействия, продолжительность общения и др.

Контент-анализ в настоящее время используется в исследовательских практиках самого разного свойства – от психотерапии до маркетинга. Б. Берельсон описал условия, благодаря которым он занял место в ряду общенаучных методов. Во-первых, это объективность: разные аналитики, применяя одни и те же категории анализа к одному и тому же источнику, должны прийти к одинаковым результатам. Во-вторых, систематичность: соответствующие категории применяются ко всему объему исследуемого материала, что исключает частичность или пристрастность анализа. В-третьих, количественное описание (процедуры измерения включают обязательный частотный анализ). Наконец, явность содержания: при оценке текстового содержания допускается минимальная степень интерпретации (Berelson, 1952). В отношении последнего допускается, что о латентных переменных можно судить, обобщив результаты анализа отдельных катего-

рий (Семенов, 1983). Последующие варианты контент-аналитических техник, развивая эти принципы, усложняются на этапе формализации: разработка категориального аппарата, укрупнение единиц анализа, расчет меры связности между различными частями материала, машинный анализ и т. п.

Интент-анализ соблюдает все перечисленные принципы, но в сопоставлении с контент-анализом этот метод, предназначенный для изучения интенциональной части речевого содержания, выступает более специализированным: он восстанавливает динамические, реализующиеся в конкретной ситуации мотивационно-потребностные характеристики субъекта. Следует особо прокомментировать принципы явности содержания и объективности анализа, связанные между собой сущностными характеристиками изучаемого объекта. Первый из этих принципов восходит к информационно-кодовой модели общения, которая была распространена в науке вплоть до последней четверти XX в. и сводила процесс коммуникации к кодированию и декодированию информации. В реальной коммуникации смысл речи почти никогда не соответствует прямому значению сказанного, что вовсе не исчерпывается явлениями эллиптичности, метафоричности, речевой или коммуникативной игры. Современные модели предполагают учет ситуации, социального контекста, фоновых знаний собеседников. Смысл, который передается высказываниями, подлежит интерпретации. Соответственно, для однозначной интерпретации высказываний

необходимо восстановить весь объем информации, на который опирается говорящий (Кибрик, 1987; Макаров, 2003). Это вряд ли достижимо, поэтому реальная мера объективности исследовательских техник, таких, как контент- и интент-анализ, достигается работой и квалификацией экспертов.

В ряду собственно психологических контент-аналитических подходов особое место занимают персонологические техники, основанные на изучении тематических рассказов (по Д. Макклелланду, Г. Мюррею, Л. Готтшалку и др.). Как отмечает Н. А. Алмаев, контент-анализ, в отличие от реферирования или герменевтического толкования, учитывает распределение и частоту категорий, а также имеет психологически обоснованную систему, по которой эти категории выделяются (Алмаев, 2012). В этом направлении интент-анализ решает дополнительно более конкретную задачу: разрабатывает психологическую типологию интенций для конкретного изучаемого дискурса – политического, семейного, массмедийного, студенческого. Если в системах персонологического контент-анализа осуществляется кодировка речевых проявлений мотивационно-потребностной сферы личности, актуального эмоционального состояния, когнитивных нарушений, то интент-анализ восстанавливает более динамичные интенциональные характеристики, сопряженные как с когнитивно-личностной сферой, так и с условиями общения. По выраженности интенций того

или иного типа дается характеристика инструментам воздействия, самопрезентации, оценивается характер взаимодействия в диалоге. Кроме того, интент-анализ является так же, как и контент-анализ частотным методом: по частоте представленности в материале оценивается выраженность изучаемых категорий и стоящих за ними психологических характеристик.

В порядке краткого обзора методов анализа речи в сопоставлении с интент-анализом нельзя не назвать *семантический дифференциал* Ч. Осгуда. Обращаясь к механизмам возникновения смысла, автор находит способ описания вербальных реакций субъектов в пространстве альтернативных признаков. Эти альтернативы обозначают вариабельность значения, образующую концепт для субъекта или некоторой выборки. Смысл рождается в коммуникации: «Если мы хотим узнать, что нечто *значит* для человека, то мы просим его *рассказать* об этом» (Osgood et al., 1957, p. 23). Отдавая должное реконструкционной силе метода, следует отметить, что семантический дифференциал направлен на выявление аффективно-оценочной составляющей смысла (Петренко, 2005), а факторы того, «кто говорит?» и «с какой целью?», оказываются вне поля исследования. Вариант решения этой проблемы осуществлен В. В. Латыновым в технике «ментальных карт» (Латынов, 2000), соединившей черты семантического дифференциала и интент-анализа.

Вопрос производства и понимания речи в середине XX

в. выводится на акциональный уровень. В работах философского направления (Дж. Остин, Дж. Серль и др.) было провозглашено, что речь – это особая форма поведения, а отдельные высказывания приобретают коммуникативный смысл, будучи произнесенными в определенных условиях взаимодействия. На этой принципиальной основе началась разработка основных положений теории, которая в дальнейшем получила известность как *теория речевых актов*. Были описаны типы речевых актов, а также условия их успешной реализации: правила искренности, релевантности, мотивированности и др. (Новое в зарубежной…, 1986). Речевой акт, по Серлю, не ограничивается буквальным смыслом сказанного, коммуникативное значение обусловливается конвенцией и иллокуцией (Searle, 1969). Конвенция определяет значение, общее для всех носителей языка, а иллокуция – это то, что говорящий хочет реализовать в разговоре, его намерение в данный момент времени. В высказывании выделяются функциональные уровни: уровень пропозиции – указание на объекты мира и утверждения о них, уровень иллокуции, предполагающий выражение коммуникативного намерения, и уровень перлокуции, т. е. осуществление воздействия. Серль отмечает, что механизм образования коммуникативного смысла речи функционирует в пределах иллокуции. Названо примерное число иллокуций – более тысячи, в том числе: констатировать, замечать, утверждать, командовать, просить, критиковать и т. п. Иллокутивные акты по-

нимаются как конститутивные правила. Они предписывают определенное поведение: так, обещание налагает на говорящего известное обязательство, в противном случае – это не обещание, а другой акт (можно предположить, что «*я обещаю завтра дождь*» – это предсказание).

Эти исследования дали важный импульс разработке методических подходов *прагмалингвистики*, направленных на выявление коммуникативного смысла речи (Г. П. Грайс, Дж. Лич, А. Вежбицка, Дж. Лакофф, Р. Лакофф, Ч. Стивенсон, С. С. Левинсон и др.). Были сформулированы имплицитные конвенциональные правила, согласно которым реализуются просьбы, приказы, угрозы, обещания, и рассмотрена связь проявляющегося в речи намерения субъекта с представлениями о партнере общения, его интересами и пр. Исследования прагматического феномена импликатуры и ее вариантов (конвенциональная, неконвенциональная, коммуникативная) обнаружили тонкости небуквального выражения смысла, которые весьма существенны при реконструкции интенционального содержания речи. С опорой на предложенную классификацию иллокутивных актов интент-анализ разрабатывает типологии интенций, характерных для различных контекстов (видов дискурса). Вместе с тем, дополняя проводимые исследования, интент-анализ включает в рассмотрение социально-психологический и социокультурный контекст, увеличивает объем единиц анализа, что позволяет исследовать материалы естественной рече-

вой коммуникации.

Рассмотрение широкого социального контекста при изучении психологического содержания речи поворачивает интент-анализ и другие коммуникативные исследования в сторону *дискурса*. Как отмечается, дискурс в первом приближении – это то, что определенным образом организует способ говорения и действия (М. Фуко, П. Серио, Р. Харре, К. Джерджен, К. Криппендорф). Дискурс различается по типу институализации (профессиональный, политический, религиозный, экономический) или существует вне институций как разговорные практики разного рода (дискурс повседневный, телефонный и др.). Он поддерживается множеством участников и воспроизводится на уровне межличностной коммуникации, публикаций, формальных встреч, обсуждений и пр., хотя и не зависит от любого из этих способов коммуникации напрямую. Подчиняясь определенным закономерностям, дискурс решает задачи участников или может являться фатическим и служить «общению ради общения»; он «проживается» определенным сообществом, управляет его вниманием, стилем говорения, конструирует картину мира. Сообщество же, со своей стороны, включает в свой дискурс все то, что считает важным. Иными словами, дискурс широко понимается как взаимодействие в определенном социокультурном контексте (Журавлев, Павлова, 2007; Павлова, 2003).

Интент-анализ при реконструкции интенций коммуни-

кантов опирается на обширную область междисциплинарных исследований *дискурс-анализа,* которые так или иначе связаны с изучением реальной коммуникативной практики в разных условиях и социальных взаимодействиях. В рамках дискурс-анализа изучены практики, с помощью которых структурируются социальные и индивидуальные представления говорящих (Edvards, Potter, 1992; Potter, Whetherel, 1987; Harre, Gillet, 1994; и др.), оказывается воздействие и реализуется власть (Дейк, 2013; Шейгал, 2004; Чернявская, 2006; Wodak, 2009; и др.), организуется диалогическое взаимодействие собеседников и общение с аудиторией (Китайгородская, Розанова, 2005; Борисова, 2001; Иссерс, 2008 и др.). В работах научного направления, известного как конверсативный анализ, описан важный для исследований интент-анализа универсальный механизм диалогической последовательности, лежащий в основе координации реплик коммуникативных партнеров (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974; Psathas, 1995; Heritage, 1996; Wooffitt, 2005; и др.).

В процессе взаимодействия собеседники реализуют определенные отношения, которые оказывают влияние на дальнейшее развитие диалога. В плане описания этого «отношенческого» аспекта дискурса представляется продуктивной *динамическая модель власти* Э. Роджерс-Миллар и Ф. Миллара (Rogers-Millar, Millar, 1979). В соответствии с этой моделью диалог развивается в результате осуществления отноше-

ний власти и контроля, между которыми проводитс я важное различие. Ес ли власть опреде ляется наличием некоторых ресурсов, позволяющих изменять поведение другого, то контроль реализуется в рамках самой трансакции – коммуникативный ход одного собеседника как бы вынуждает соответствующий ход другого. Это представление дает возможность характеризовать процессуальную сторону речевого взаимодействия: каждое сообщение может рассматриваться как реакция на предыдущие высказывания и вместе с тем как стимул для последующих. Адаптация подхода предпринята в ряде интент-аналитических работ (Павлова, 1998; Зачесова, Гребенщикова, 2007) при описании конфликтного и кооперативного взаимодействия.

Заключая краткий обзор, целесообразно дать общую характеристику интент-анализа.

В сопоставлении с другими подходами *интент-анализ* выступает как *экспертный, контекстный и комплексный метод изучения речевого содержания*. Обращаясь к первой характеристике, важно подчеркнуть, что методам, восстанавливающим связь между произнесенным словом и психологическими характеристиками говорящего субъекта, свойственна интерпретативность. Для достижения объективности исследования интент-анализ прибегает к экспертной оценке интенций. При их объективации важна квалификация оценивающих субъектов, применяются методы шкалирования, привлекаются сторонние эксперты и др. Вторая черта ин-

тент-анализа – его контекстность – означает, что в оценке интенционального содержания речи учитываются условия ситуации, параметры социального и культурного контекста (роли коммуникантов, их статус, межличностные отношения, ответные реакции слушающего и мн. др.). Третья характеристика указывает на то, что интент-анализ реализуется в несколько этапов – от разработки категориального аппарата исследования и его проверки до подсчета частот проявления интенциональных категорий и другой статистической обработки. Кроме того, комплексность метода определяется рассмотрением не только вербальной составляющей речи, но и ее невербальных компонентов (интонационные характеристики, паузы, хезитации и др.).

Интент-анализ, обращаясь к изучению интенциональных оснований речи и дискурса, опирается на наработки теории речевых актов, контент- и дискурс-анализа. Привлечение дополнительных техник к его практике (кодировка реплик Миллара-Роджерс, семантический дифференциал) может определяться задачами конкретных исследований и является примером того, что интент-анализ имеет как бы открытый код. Исследователи могут «дописывать» его, применяя дополнительные коэффициенты для решения стоящих задач.

2. Речевые интенции субъекта

Практика применения интент-анализа в психологических исследованиях во многом определяется представлениями о роли интенций в формировании речи и речевом общении. Для того чтобы раскрыть возможности данного метода, необходимо остановиться на основных теоретических положениях, составляющих его основу.

С позиций интент-анализа основополагающим для изучения речеязыковых явлений выступает *понятие «интенция»*. Закономерен вопрос, что такое «интенция», какова роль интенций в речи и речевом общении.

«Интенция» – категория с долгой историей, обозначающая в философии и психологии активность сознания, направленность сознания на предмет (Ф. Брентано, Э. Гуссерль). Сложилось также традиция употребления этого термина в более узком значении – направленность на цель (А. Н. Леонтьев), намерение (Новое в зарубежной…, 1986). Интенциональность, или, по Рубинштейну, предметная направленность, составляет неотъемлемое свойство сознания. В силу этого фундаментального свойства сознание – это не пассивное отражение, но отражение пристрастное, которое способно мотивировать деятельность (Рубинштейн, 2003).

Интенциональность играет исключительно важную *роль в развитии речи и ее механизмах*. В речевом процессе ис-

ходным является инициирующий импульс, интенция высказать нечто, проявляющаяся уже в раннем возрасте и имеющая органическую природу (Ушакова, 1998, 2004). Речь выражает лежащее в ее основе семантическое (Т. Н. Ушакова), или интенциональное, состояние (Дж. Серль) – состояние сознания говорящего, имманентной чертой которого выступает соотнесенность с миром, направленность на предмет. В субъективном плане это внутреннее психологическое состояние представляет собой «смыслы». У взрослого человека субъективные смыслы организуются в соответствии с правилами языка и проявляются в производимой речи (Ушакова, 1998, 2004; Слово в действии…, 2000).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.