

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ЛИНГВОДИДАКТИКА

УДК 810

О ПРИЧИНАХ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ

А.Ю. Серебрякова

ABOUT REASONS OF COMMUNICATION FAILURES

A.Y. Serebrykova

Речь идет о коммуникативных неудачах и причинах их возникновения. Под коммуникативной неудачей понимается полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации. В основу классификации коммуникативных неудач положены причины, которые приводят к непониманию. Эти причины могут быть внешними, экстралингвистическими и собственно языковыми. Наиболее важными из них являются различные картины мира, разные ментальные модели и нарушение речевого поведения. Автор приводит многочисленные примеры, демонстрирующие процесс возникновения коммуникативных неудач в различных ситуациях общения, и ищет пути их преодоления. Статья предназначена для студентов и аспирантов, занимающихся изучением вопросов межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативная неудача, ментальная модель, речевое поведение, речевая интенция, коммуникативный стереотип, фрейм, говорящий, реципиент, референция.

This article focuses on communication failure situations and their reasons. Communication failure is defined as a complete or partial failure to understand the communication partner's utterances. The reasons leading to misunderstanding are the basis for the classification of communication failure situations. These reasons can be extralinguistic and linguistic. The most important of them are the difference in worldview and in mental models, and breaches in verbal behavior. The author gives a lot of examples demonstrating the process of communication failure situations and looks for the ways to overcome them. The article is meant for students and post-graduate students studying intercultural communication matters.

Keywords: Communicative failure, mental model, verbal behavior, speech intention, communicative stereotype, frame, speaker, recipient, reference.

В повседневной жизни у человека постоянно возникает необходимость, потребность, желание сказать что-либо другому, спросить о чем-то. Возникает речь, направленная к другому, – общение, для которого нужна та сумма условий и обстоятельств, которую называют коммуникативной ситуацией.

К сожалению, часто неизбежными спутниками естественного общения являются недопонимание, неумение слушать, неумение выразить свои мысли. Так как неподготовленный спонтанный устный текст, по сравнению с письменным обра-

ботанным текстом, содержит больше неточностей, приводящих к неудачам, то и проблемы, связанные с разного рода недостатками в производстве и понимании текста, рассматриваются обычно в рамках диалогического дискурса.

Под коммуникативной неудачей мы будем понимать «полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, т. е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [3, с. 32, 5, с. 56]. В недопонимании обычно виноваты оба партнера – и производящий, и воспринимающий

Серебрякова Анна Юрьевна, кандидат филологических наук, доцент кафедры социально-правовых и гуманитарных наук филиала, Южно-Уральский государственный университет, филиал в г. Златоусте. E-mail: serebrjakova_a@mail.ru

Anna Y. Serebrykova, Candidate of Philology, assistant Professor of the Department of Social-Law sciences and Humanities, South Urals State University, Zlatoust Branch. E-mail: serebrjakova_a@mail.ru

текст, но все же основная причина коммуникативной неудачи кроется в трудностях понимания.

Существует ряд факторов человеческого общения, которые ведут к возникновению коммуникативной неудачи. Часто причины возникновения коммуникативных неудач следует искать не только в высказывании говорящего, но и в непосредственном восприятии этого высказывания реципиентом.

Прежде всего, как речевая компетенция обоих коммуникантов, так и их фоновые знания и представления о мире могут не совпадать. Это может привести к тому, что смысл и референция, которыми говорящий снабжает свое высказывание, не совпадают с тем, который приписывает высказыванию реципиент. В этом случае можно сказать, что говорящий не учитывает фактор адресата, в результате чего возникает коммуникативное несогласование внутри диалога. Интерпретируя высказывание реципиент, следуя неверно выбранному фрейму, с которым должен соотноситься событийный план высказывания, соответственно неправильно выводит значение всего речевого акта. Коммуникативная неудача может возникнуть и вследствие неверного толкования действий говорящего, т. е. его мимики, жестов и прочих экстралингвистических факторов. Реакция слушающего в данном случае чаще всего выражается в переспросах. Причем о коммуникативной неудаче имеет смысл говорить и при неадекватной реакции реципиента на высказывание говорящего, потому как иллюкутивные силы интерпретируются реципиентом неправильно, и цель коммуникации остается не достигнутой.

Проблемы понимания в когнитивной лингвистике и психолингвистике касаются как механизмов понимания [1], так и тех причин, которые приводят к непониманию. Эти причины могут быть внешними, экстралингвистическими и собственно языковыми. Мы рассмотрим лишь некоторые из них.

Различия в картинах мира, сформированных разными национальными культурами коммуникантов, нередко приводят к коммуникативным неудачам. Если сравнить русскую и немецкую коммуникативные культуры, то у немцев наблюдаются западные образцы «сохранения лица», в то время как русские в большей степени допускают нарушение границ своей «территории» [2, с. 36]. Так, у русских вполне возможны вопросы о зарплате, марке автомобиля, количестве детей в семье, разводе с мужем, что, как правило, неприемлемо в немецком обществе. В этом плане показательны также русские застолья, обычаи выпивки с гостями. Русские даже на семейных праздничных застольях произносят разнообразные тосты, выражая, с одной стороны, добрые пожелания гостям и хозяевам, но, с другой стороны, принуждая пить за все тосты, да еще до дна. Таким образом, русские умудряются доброе дело сопровождать насилием,

считая, что в этом и заключается долг гостеприимства. Немцы, напротив, не терпят насилия, и отказ от принятия спиртного воспринимается с пониманием.

К большим недоразумениям может также привести **неправильное толкование жестов** без учета национальных особенностей говорящего. Поэтому прежде чем делать какие-либо выводы о значении жестов и языка тела, необходимо учесть национальную принадлежность человека.

Так, в Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет 3 значения. Обычно он используется при «голосовании» на дороге, при попытке поймать попутную машину. Второе значение – «все в порядке», а когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающим нецензурное ругательство. В некоторых странах, например, в Греции этот жест означает «заткнись», поэтому можете представить себе положение американца, пытающегося этим жестом поймать попутную машину на греческой дороге! Когда итальянцы считают от одного до пяти, этот жест обозначает цифру «1», а указательный палец тогда означает «2». Когда считают американцы и англичане, указательный палец означает «1», а средний палец «2»; в таком случае большой палец представляет цифру «5».

К коммуникативной неудаче могут приводить **разные у коммуникантов ментальные модели фрагмента действительности**. Так, Формановская приводит пример из кинофильма «Белый Бим Черное Ухо». Предполагается, что Бим взбесился и укусил человека. Медсестра обладает сформированным ее профессией фреймом слова *тошнит*, – взволнованный партнер по общению этим словом выражает свое оценочное состояние отвращения и интенцию отказа: – *Выпейте воды. – Меня тошнит от вашей воды. – Вот видите, тошнит от воды – это первый симптом болезни (бешенства)* [5, с. 356].

Нарушение **речевого поведения**, в том числе правил вежливости также можно отнести к коммуникативной неудаче. При несоблюдении правил вежливости говорящий расценивает речь партнера как неудачную и вносит поправки в коммуникативный процесс. Так, при нарушении правил вежливости может следовать побуждение к исправлению речевого поведения. – *Не будьте такими безапелляционными! – Будь тактичнее! – От тебя слова доброго не услышишь! – и др.*

Неправильное **прочтение речевой интенции** в иницирующей реплике может вызвать неадекватную реакцию. Это распространенный тип коммуникативной неудачи. Например: – *Зачем ты Мишу позвала? – Он что, мешает тебе?* (вопрос прочитан как недовольство).

Употребление **коммуникативных стереотипов оценочного и модального характера**, нередко с вопросительным словом, также может вес-

ти к коммуникативной неудаче, если они воспринимаются адресатом в прямом значении, например: – *И зачем мне ваша книга! (не нужна) – Будете читать вечерами.*

Многозначные средства, как правило, уточняются контекстом, тем не менее, процент коммуникативных неудач, возникающих по причине многозначности все же велик. Приведем примеры неверного понимания многозначного слова. – *Мой брат целыми днями копается, конца края не видно. – Что он всегда был таким медлительным? – Да нет, я совсем другое имел в виду. У него теперь есть дачный участок, он там целыми днями и работает.*

Типичным источником коммуникативных неудач является **употребление жаргонизмов, диалектизмов** и т. д. – *Не люблю липу! – А что, красивое дерево! – Сам ты дерево. Когда говорят неправду, не люблю. А ты – дерево.*

Основываясь на работах А.А. Леонтьева [4, с. 31], можно выделить такие причины возникновения коммуникативных неудач, как **отсутствие четких сигналов установления и поддержания речевого контакта со стороны говорящего и сигналов поддержания речевого контакта со стороны слушающего**. Например, разговор отца с сыном: – *Пап, Олег сказал, что завтра выйдет новый альбом моей любимой группы! – Что ты так громко орешь!* Ответная реплика отца является показателем коммуникативной неудачи, поскольку прямо или косвенно прерывает коммуникацию.

Также различным словарный запас коммуникантов и соответственно расхождения в дефинициях лексических значений, иначе – **коммуникативная некомпетентность** могут привести к коммуникативной неудаче. – *Что тебе подарить, внучок, на день рождения? – Подари мне лучшие I-rad.*

Таким образом, разновидности коммуникативных неудач множественны и причины их возникновения разнообразны. Хотя мы, готовясь к публичной речи, всячески стараемся избежать коммуникативных неудач, понимание адресатом того, на что рассчитывает автор текста, не всегда бывает стопроцентным. Для того, чтобы избежать коммуникативных неудач в общении, следует, прежде всего, учитывать социальные параметры партнера по коммуникации и пресуппозиции относительно его фоновых знаний и представлений о мире. Огромное значение в связи с успешным достижением прагматических целей имеет понимание обоими коммуникантами ситуативного контекста. Очень важным является взаимное осознание намерений и ожиданий коммуникантов, что не должно полностью исключать анализ условий конкретной ситуации общения. В языковом оформлении высказываний нужно обращать внимание на краткость выражения, простоту синтаксического построения, роль дейктических языковых элементов и невербальных средств коммуникации в связи с ситуацией говорения.

Литература

1. Ван Дейк, Т.А. Язык. Познание. Коммуникация / Т.А. Ван Дейк. – М., 1989.
2. Газизов, Р.А. Коммуникативное поведение немцев и русских в этикетном общении / Р.А. Газизов. – Уфа, 2004. – 176 с.
3. Ермакова, О.Н. К построению типологии коммуникативных неудач / О.Н. Ермакова, Е.А. Земская // Русский язык в его функционировании. – М.: Наука, 1993. – 345 с.
4. Леонтьев, А.А. Язык, речь, речевая деятельность / А.А. Леонтьев. – М., 1989. – 248 с.
5. Формановская, Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика / Н.И. Формановская. – М., 2007. – 480 с.

Поступила в редакцию 16 ноября 2012 г.