

ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ

А.Ю. Серебрякова

Южно-Уральский государственный университет, филиал в г. Златоусте

Рассматривается проблема коммуникативных неудач. Автор анализирует экстралингвистические причины их возникновения: несовпадение картин мира, незнакомая коммуникативная среда, разные ментальные модели и нарушение речевого поведения. Статья содержит примеры, которые демонстрируют процесс возникновения коммуникативных неудач в разнообразных ситуациях общения. Автор ищет пути преодоления данных причин. Данная статья представляет интерес для студентов и аспирантов, занимающихся изучением вопросов межкультурной коммуникации.

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

При анализе коммуникативных неудач, их причин, факторов, влияющих на возможности их возникновения в ситуации общения, важно учитывать прагматический контекст. В процессе общения важную роль играет субъект речевых действий. Участники коммуникации в процессе речевого взаимодействия принимают на себя разные роли, с каждой из которых связаны определенные права коммуникантов и их обязанности, возможности и ограничения коммуникативного поведения. Неучет их в общении может привести к коммуникативной неудаче. Что такое коммуникативная неудача? О.Н. Ермакова дает следующее определение: «Коммуникативная неудача – это полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, т. е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [2, с. 32]. Таким образом, основной причиной коммуникативной неудачи являются трудности понимания, хотя в недопонимании обычно виноваты оба партнера: тот, кто производит текст и кто его воспринимает.

Большинство коммуникативных неудач может быть обусловлено влиянием сразу нескольких факторов. Часто языковые факторы возникновения коммуникативных неудач являются менее важными, чем экстралингвистические. Это объясняется спецификой самой коммуникации. Строя высказывание, коммуниканты не только учитывают нормы языка, но и весь коммуникативный контекст, коммуникативную ситуацию. В этом случае важными факторами успешного взаимодействия становятся место и время коммуникации, личностные свойства и перцептивная база участников общения, социальные и этические характеристики. Поэтому основное внимание в данной статье мы постараемся уделить экстралингвистическим причинам возникновения коммуникативных неудач.

Несовпадение картин мира, которые сформированы различными национальными культурами участников общения, нередко приводит к ком-

муникативным неудачам. Разные картины мира коммуникантов приводят к возникновению некоторых фраз, которые являются неуместными и могут привести к коммуникативному провалу. Н.Н. Трошина в своей статье приводит следующий пример: «Коммерсант Майсль приезжает из Черновцов в Вену. Вечером он хочет пойти в Бургтеатр. Он спрашивает в кассе театра: «Ну что у вас сегодня на сцене?» – «Как вам будет угодно». – «Отлично! Пусть будет «Королева чардаша» [5, с. 162]. Как известно, Бургтеатр – это драматический театр и что «Как вам будет угодно» – это название пьесы Шекспира. Таким образом, налицо коммуникативная неудача коммерсанта.

Неправильное толкование жестов иногда тоже приводит к некоторым недоразумениям. Прежде чем истолковывать значения жестов людей других национальностей, необходимо ознакомиться с национальной спецификой людей, участвующих в коммуникации [6, с. 99]. Например:

А. У тебя же есть деньги на телефоне?

Б. (показывает жест ОК, заимствованный из американской культуры)

А. Отлично, тогда ты позвонишь и объяснишь ей, как туда доехать?

Б. Нет.

А. Ну дашь мне трубку, я объясню.

Б. Да у меня денег на телефоне нет. Я ж показываю – полный ноль.

Жест-символ ОК, который образуется с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют кольцо, круг, может передавать в речи несколько значений: «все в порядке», «все хорошо», может использоваться для подтверждения, согласия с чем-либо, в некоторых случаях может означать «ноль». Последнее из значений менее употребительное, поэтому говорящий воспринимает данный жест как согласие, положительный ответ. Однако непонимание снимается в ходе беседы, когда адресат поясняет, что именно он имел в виду.

Незнакомая коммуникативная среда тоже может полностью испортить общение, сведя усилия коммуникантов на нет. В такой среде присутствует дисгармония, нет настроенности собеседников на индивидуальный внутренний мир друг друга. В диалогах собеседники часто чувствуют дискомфорт, который мешает им осознать себя в существующей ситуации и не позволяет определить правильную тональность своего речевого поведения. Такое может случиться, если студент пришел в гости к своему сокурснику в общежитие или женщина навестила свою подругу на ее работе. В такой ситуации затруднено социальное взаимодействие, человек не может подать себя в полной мере в том или ином свойстве. Существующее положение может осложняться и другими моментами: вынужденными паузами, возможным вмешательством третьих лиц, уход от разговора по каким-то обстоятельствам. В чужой коммуникативной среде иногда невозможно добиться полного согласия в беседе на любые темы из-за имеющихся социальных, психологических различий, неправильного понимания нравственных норм, разницы в образовании, интересах, собственных мнениях, оценках и знаниях участников диалога.

Отсутствие речевого контакта, даже если коммуниканты заинтересованы в общении, может проявляться в невысоком темпе обмена репликами, репликах неподазд, несмешных шутках и неправильных эмоциональных реакциях. Другими словами в неправильной интерпретации высказывания и в целом в неправильном обмене репликами.

Нарушение правила солидарности собеседников тоже может стать серьезным основанием для коммуникативной неудачи. Другими словами, речь идет о *нарушении паритетности общения*. Это проявляется в явном доминировании одного из участников разговора. С самого начала разговора один и тот же человек выбирает его тему, задает вопросы, иногда даже перебивает собеседника, так и не дождавшись правильной интерпретации сказанного, превращая таким образом диалог в монолог. В данном случае определяющую роль могут играть такие факторы, как имеющиеся психологические черты участников общения, их социальный статус, разного рода эмоциональные отношения, культурные навыки. Это демонстрирует роль частицы *что* в вопросе: Ты *что*, с нами пойдешь? [6, с. 15].

Часто причиной коммуникативных неудач может послужить *ритуализованность реплик*. Если живое общение будет ритуализовано, то коммуникативные замыслы собеседников могут не осуществиться. Согласие не будет достигнуто. В ритуализованной реплике существующие прагматические характеристики речи (кто – кому – что – почему – зачем) полностью нивелируются. Может нарушаться правило открытого искреннего отношения к собеседнику, т. е. этические нормы. Коммуникант не проверяет важность своего высказы-

вания по пристальному вниманию слушателя, его участию в разговоре [4, с. 39]. Безапелляционные высказывания, конструкции-клише типа *Все это давно известно*, расхожие суждения, – все это значительно сужает возможную сферу употребления слов, ограничивает ее шаблонными выражениями. В ритуализованных репликах нарушается живая нить разговора, рвется связь говорящего и слушающего: «кто говорит», «кому говорит». Адресат часто лишен возможности слышать прямо выраженную аргументацию. Говорящий в таких случаях скрывает свое мнение под «всеобщим известным» мнением.

Неуместное замечание в адрес слушателя, касающееся его действий, также может стать частой причиной нарушения контакта с собеседником, даже прекращения разговора. Оно может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего и привести к *нарушению правила кооперации*. Цицерон говорил: «Кто не считается с обстоятельствами, кто не в меру болтлив, кто хвастлив, кто не считается ни с достоинством, ни с интересами собеседников и вообще кто несурезан и назойлив, про того говорят, что он „неуместен“» [4, с. 229]. Т.М. Николаева приводит пример введения в текст некорректного замечания: «Вы ведь всегда интересуетесь, сколько кому лет» (эта фраза говорится лицу, всего однажды задавшему подобный вопрос) [1, с. 161].

Неуместность может демонстрировать неспособность говорящего правильно уловить настроение собеседника, точно определить ход его мысли. Это характеризует разговоры между малознакомыми людьми. В начальной реплике часто бывают случаи употребления личных и указательных местоимений, без учета того, что слушатель не знает, о чем идет речь; например:

Они всегда так после курсов (попутчик своему соседу в автобусе). – Кто? – Водители, говорю, неопытные. Дергает с места, поворот не отработан. – А...

Ход мыслей слушателя всегда отличается от хода мыслей инициатора разговора. Поэтому возникает непонимание. Такая речь часто бывает социально маркирована.

К коммуникативной неудаче могут приводить *разные у коммуникантов ментальные модели фрагмента действительности*. Н.И. Формановская в своей работе приводит пример из кинофильма «Белый Бим Черное ухо». Речь идет о том, что Бим взбесился и укусил человека. Медсестра имеет сформированный ее профессией фрейм слова *тошнит*, – а ее партнер по общению выражает этим словом свое оценочное состояние неприятия и интенцию отказа: – *Выпейте воды. – Меня тошнит от вашей воды. – Вот видите, тошнит от воды – это первый симптом болезни (бешенства)* [7, с. 356].

Неадекватную реакцию может вызвать также неправильное *прочтение речевого намерения* в

Коммуникативные стратегии в дискурсе

иницирующей реплике. Это самый распространенный тип коммуникативной неудачи. Например: – *Зачем ты Мишу позвала? – Он что, мешает тебе?* (вопрос прочитан как недовольство).

А.А. Леонтьев [3, с. 31], выделяет следующие причины возникновения коммуникативных неудач. Это *отсутствие каких-либо четких сигналов установления речевого контакта со стороны говорящего и поддержания его 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.

Расхождение в словарном запасе коммуникантов и, соответственно, несовпадение дефиниций лексических значений, иначе – *коммуникативная некомпетентность* могут привести к коммуникативной неудаче. – *Что тебе подарить, внучок, на день рождения? – Подари мне лучшие I-pad.*

Следует заметить, что разновидности коммуникативных неудач носят множественный характер и причины их возникновения разнообразны. Коммуниканты, готовясь к публичной речи, всеми способами стараются избежать коммуникативных неудач. Тем не менее понимание адресатом того, на что рассчитывает автор текста, редко бывает стопроцентным. Чтобы избежать коммуникативных неудач в общении, нужно, прежде всего, учитывать социальные параметры партнера по коммуникации и имеющиеся пресуппозиции относительно его фоновых знаний и представлений о мире. Большое значение для успешного достиже-

ния прагматических целей имеет понимание обоими коммуникантами ситуативного контекста. Важным моментом является также взаимное осознание намерений и ожиданий коммуникантов, что не должно полностью исключать анализ условий конкретной ситуации общения.

Литература

1. Вечкина, О.В. *Нарушение этических норм как одна из причин коммуникативных неудач в общении* // О.В. Вечкина. – Саратов: Саратовский государственный университет, 2010. – С. 14–17.
2. Ермакова, О.Н. *К построению типологии коммуникативных неудач* / О.Н. Ермакова, Е.А. Земская // *Русский язык в его функционировании*. – М.: Наука, 1993. – 345 с.
3. Леонтьев, А.А. *Язык, речь, речевая деятельность* / А.А. Леонтьев. – М., 1989. – 248 с.
4. Тер-Минасова, С.Г. *Война и мир языков и культур: вопросы теории и практики* / С.Г. Тер-Минасова. – М.: АСТ: Астрель. Хранитель, 2007. – 286 с.
5. Трошина, Н.Н. *Стилистическая эквивалентность перевода как проблема межкультурной коммуникации. Ментальность. Коммуникация. РАН ИНИОН / Н.Н. Трошина*. – М., 2007. – С. 159–179.
6. Серебрякова, А.Ю. *О причинах коммуникативных неудач* / А.Ю. Серебрякова // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Лингвистика»*. – Челябинск, 2013. – Т. 10. – С. 98–100.
7. *Формановская, Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика* / Н.И. Формановская. – М., 2007. – 480 с.

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

Поступила в редакцию 27 апреля 2015 г.

DOI: 10.14529/ling150407

EXTRALINGUISTIC REASONS OF COMMUNICATION FAILURES

A. Yu. Serebryakova, serebrjakova_a@mail.ru

South Ural State University, Zlatoust Branch, Zlatoust, Russian Federation

This article deals with communication failures and their extralinguistic reasons. The most important of them are different worldviews, alien communicative environment, different mental models and deviations of verbal behavior. The author gives a lot of examples demonstrating the process of communication failures in different communication situations and looks for ways to overcome them. The article is intended for students and post-graduate students learning intercultural communication matters.

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

References

1. Vechkina O.V. *Narushenie eticheskikh norm kak odna iz prichin kommunikativnykh neudach v obshchenii* [Contravention of Ethical Standards as One of the Causes of Communication Failures in Communication]. Saratov, Saratov State University, 2010, 14–17 p.
2. Ermakova O.N., Zemskaya E.A. *K postroeniyu tipologii kommunikativnykh neudach// Russkiy yazyk I ego funktsionirovaniy*. [The Construction of the Typology of Communication failures. Russian Language in its Functioning]. Moscow, Nauka Publ, 1993, 345 p.
3. Leontiev A.A. *Yazyk, rech, rechevaya deyatelnost* [Language, Speech, Speech Activity], Moscow, 1989, 248 p.
4. Ter-Minasova S.G. *Voyna i mir yazykov i kultur: voprosy teorii i praktiki* [War and Peace of Languages and Cultures: Theory and Practice]. Moscow, AST, Astrel Khranitel Publ., 2007, 286 p.
5. Troshina N.N. *Stilisticheskaya ekvivalentnost perevoda kak problema mezhkulturnoy kommunikatsii. Mentalnost. Kommunikatsiya. Perevod*. [Stylistic Equivalence Translation as a Problem of Intercultural Communication. Mentality. Communication. Translation]. RAN INION. Moscow, 2007, pp. 159–179.
6. Serebryakova A.Yu. *O prichinakh kommunikativnykh neudach* [The Reasons for Communication Failures]. Chelyabinsk, Chelyab. St. univ. Publ., 2013, pp. 98–100.
7. Formanovskaya N.I. *Rechevoe vzaimodeistvie: kommunikatsiya i pragmatika* [Verbal Interaction: Communication and Pragmatics]. Moscow, 2007, 480 p.

Anna Yu. Serebryakova, Candidate of Philology, Assistant Professor of the Department of Social-Law sciences and Humanities of the South Ural State University, Zlatoust Branch, serebrjakova_a@mail.ru

Received 27 April 2015

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Серебрякова, А.Ю. Экстралингвистические причины коммуникативных неудач / А.Ю. Серебрякова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Лингвистика». – 2015. – Т. 12, № 4. – С. 34–37. DOI: 10.14529/ling150407

FOR CITATION

Serebryakova A.Yu. Extralinguistic Reasons of Communication Failures. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Linguistics*. 2015, vol. 12, no. 4, pp. 34–37. (in Russ.). DOI: 10.14529/ling150407