

Федосеева Татьяна Александровна

канд. пед. наук, доцент

Новокузнецкий институт (филиал)

ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

г. Новокузнецк, Кемеровская область

Сутула Екатерина Романовна

студентка

Новокузнецкий институт (филиал)

ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

г. Новокузнецк, Кемеровская область

учитель русского языка и литературы

МБОУ ООШ №8

г. Таштагол, Кемеровская область

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОМАХИ И НЕУДАЧИ КАК ПРИЧИНА И РЕЗУЛЬТАТ НЕЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ ПОДРОСТКОВ

***Аннотация:** в статье рассматриваются коммуникативные промахи и неудачи в общении подростков как причины и результат их коммуникации. Автор отмечает, что различие между коммуникативными промахами и неудачами базируется на факторе достижения – недостижения речевой интенции.*

***Ключевые слова:** коммуникативный промах, коммуникативная неудача, речевая ситуация, общение.*

В современном обществе часто можно наблюдать неэффективное общение, когда цель коммуникации не достигнута по каким-либо причинам, зачастую их источниками являются многочисленные коммуникативные промахи и неудачи. Они могут иметь особенно опасные последствия для подростков, помешать достичь запланированного результата в общении со сверстниками, родителями, учителями. Одной из основных причин возникновения сбоев в общении можно назвать отсутствие в условиях школьного коммуникативного образования

специального обучения предупреждению и преодолению речевых промахов и неудач.

Необходимым условием речевого общения является заинтересованность во взаимодействии и способность к диалогу, «обусловленная личностными характеристиками» говорящих и слушающих [6, с. 571]. Кроме того, отмечается, что диалог способствует (опосредованно) формированию новых ценностей в человеческом обществе, кроме того, кооперативный диалог обладает *самоценностью*, связанной с установлением положительных эмоциональных контактов между людьми [3, с. 144; 187].

В коммуникативной лингвистике выделено несколько *условий*, которые позволяют сделать общение удачным (эффективным).

Стремление коммуникантов *понять друг друга* и наличие у них *общего объема фоновых знаний* по каждому вопросу, который возникает в процессе развертывания диалога [4, с. 187]. По мнению М.М. Бахтина, эффективность общения «зависит от нацеленности говорящего на идеального слушателя, адресата, который поймет его «во всяком случае», от способности слушателя принять все доводы и аргументы говорящего, от широты спектра «ожиданий» адресата, от способности слушателя прогнозировать смысловое развитие речи и терпимо относиться к речевым недочетам говорящего» [5, с. 571].

Вне зависимости от формул вежливости в языке есть определенный набор высказываний, закрепленный традицией использования языка, которые «предписывают» адресату определенную форму ответа. Например, для людей, владеющих языком, не представляет трудности толкование вопроса *Как Ваши дела?* Существует стереотип ответа, речевое этикетное поведение в качестве реакции на выражения *Как ваши дела? Как вы поживаете?* и тому подобные. В конкретных ситуациях общения слушатель правильно понимает коммуникативную цель говорящего, даже если высказывание не шаблонно, и в соответствии с этим строит ответную реплику. Так, фраза «Холодно» может означать исходя из коммуникативных намерений говорящего:

- 1) просьбу закрыть окно;

2) информацию о низкой температуре на улице и т. д.

Соблюдение норм общения: этических (доброжелательность, принятие партнеров по общению, знание и использование говорящими норм этикетного речевого общения, др.); *коммуникативных* (связанных с осмыслением стратегий и тактик общения: выбор речевой ситуации, партнеров, предмета речи, конкретное воплощение плана речи и регулирование общения); *речевых* (средства реализации и этических, и коммуникативных норм с помощью целенаправленного использования средств языка) [5].

Важное условие успешного общения, правильного восприятия и понимания – *настроенность* на мир собеседника, *близость* мировосприятия говорящего и слушающего. Л.П. Якубинский определил это как близость апперцепционной базы говорящих [1, с. 17; 34]. Прошлый жизненный опыт собеседников, сходные интересы и культурные каноны рожают быстрое взаимопонимание. Таким образом, данное условие успешного речевого общения также в значительной степени находится вне компетенции лингвистического анализа, так как коренится в прошлом опыте жизни собеседников и в практике «использования» языка.

Условием успешного речевого общения является *умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел (намерение, интенцию) говорящего*. Поскольку коммуникативное намерение формируется на довербальном уровне речи-мысли, а постижение смысла сказанного происходит параллельно линейному развертыванию высказывания, слушатель проделывает огромную работу по интерпретации речевого потока и «реконструкции» замысла говорящего, по переосмыслению ранее сказанного и понятого, по соотнесению своей «модели» понятого с реальными фактами и линией поведения собеседника.

Коммуникативная компетенция предполагает знание и соблюдение *социокультурных норм и стереотипов речевого общения*. Так, владеющий этими нормами знает, например, знает приемы диалогизации речи, умеет прогнозировать эмотивные реакции собеседников, строит свою речь с ориентацией на мир

знаний адресата, приспособлявая форму подачи информации к возможностям ее интерпретации. Это можно назвать залогом адекватного понимания.

На успешность речевого общения влияют *внешние обстоятельства*: время, место, присутствие посторонних, канал общения (например, телефонный разговор, записка, письмо, беседа с глазу на глаз), настроение, эмоциональный настрой, физиологическое состояние – все это может предопределить судьбу разговора. Различают общение контактное – дистантное; непосредственное – опосредованное; устное – письменное. Общение будет более успешным, если оно протекает в устной форме, собеседники находятся наедине. Но даже благоприятные обстоятельства еще не гарантия успешной коммуникации.

Помимо вышеперечисленных факторов, влияющих на успешность / неуспешность коммуникации, существуют и другие немаловажные условия и факторы. Если коммуниканты проявляют вежливость и уважение друг к другу, то диалоговое общение с большой вероятностью будет считаться успешным [2, с. 12–16]. Также условия успешного речевого общения коренятся и в соответствии планов и схем речевого поведения собеседников, в основе которых лежит определенный уровень человеческих отношений и социального взаимодействия, обмен репликами подчинен строгим правилам диалога как процесса, где каждая реплика разговора предопределяет последующую и обуславливает течение разговора.

Обобщив вышесказанное, можно утверждать, что *коммуникативная удача – это реализация поставленной говорящими цели общения*, чему в немалой степени способствует стремление общающихся понять друг друга, выразить свои мысли с учетом фактора адресата, соблюсти нормы и применить постулаты общения, выбрать правильное стратегическое и тактическое планирование коммуникации.

Коммуникация может считаться успешной только при условии, что *говорящий достиг своей цели* и произошло более или менее полное взаимопонимание между коммуникантами. Так, если говорящий идентифицирует объект для слушающего, то для успешности данного акта должен существовать объект,

подлежащий идентификации, а используемое выражение должно быть достаточным, чтобы его идентифицировать. К коммуникативной неудаче или коммуникативному дискомфорту приводит неэффективное речевое общение.

«Коммуникативный промах» – «коммуникативная неудача» – «коммуникативный конфликт» – это ситуация общения, когда говорящему не удается реализовать коммуникативную интенцию; такие «коммуникативные помехи, шероховатости, промахи лишь замедляют процесс достижения результата (из-за сбивчивости, непоследовательности изложения, растянутости, многословия и пр.), но не препятствуют этому» [8, с. 18].

Для демонстрации различий между понятиями «коммуникативный промах» и «коммуникативная неудача» сопоставим их по наличию маркированных средств, достижению интенции говорящего, эмоциональному впечатлению от собеседника и диалога, результату общения (*Таблица 1 – Сравнение коммуникативных промахов и неудач*).

Таблица 1

Сравнение коммуникативных промахов и неудач

<i>Коммуникативный промах</i>	<i>Коммуникативная неудача</i>
<i>Маркированные средства</i>	
Многословие, растянутость, интонационные недостатки, дикция, темп речи и др.	Грубые высказывания, неуместная, агрессивная пантомимика, интонация; использование стратегии дискредитации собеседника и др.
<i>Достижение интенции говорящего</i>	
Достигается	Нет
<i>Эмоциональное впечатление от собеседника и диалога</i>	
Частично неблагоприятный	Как правило неблагоприятный
<i>Результат общения</i>	
В случае корректировки – благоприятный	Отрицательный (обида, огорчение, разочарование, разрыв отношений)

Из таблицы видно, что между данными понятиями есть несколько сходных черт: во-первых, предпосылкой к появлению неудач в общении может стать использование языковых и паралингвистических средств, выражающих невежливое, неуважительное отношение к собеседнику; во-вторых, неудача всегда связана с невозможностью коммуникантов реализовать свою задачу (например,

хотел поинтересоваться состоянием здоровья – обидел; поскольку собеседник посчитал это бестактностью, он оскорбил в ответ, в результате – ссора, разрыв отношений и др.). В-третьих, вероятность негативных эмоций в результате неудачи в общении очень велика, что объясняется невозможностью преодолеть барьеры во взаимопонимании. Коммуникативная неудача, являясь частым спутником процесса речевого общения, характеризуется недостижением говорящим поставленной цели, возникновением нежелательного негативного эмоционального эффекта, появлением конфликта, ссоры и пр.

Итак, *коммуникативные промахи* – препятствие, возникшее в процессе диалога, которое может повлечь речевую неудачу одного или обоих участников диалога. Коммуникативные промахи служат своего рода «сигналами» о том, что в ходе общения произошел какой-то сбой, преодолев который, можно продолжить общение, и контакт между собеседниками не прервется.

Рассмотрим примеры. В повести В. Распутина «Уроки французского» описывается ситуация, когда главного героя приглашают стать участником запрещенной игры на деньги:

Однажды, ещё в сентябре, Федька спросил у меня:

– Ты в «чику» играть не боишься?

– В какую «чику»? – не понял я.

– Игра такая. На деньги. Если деньги есть, пойдем сыграем.

– Нету.

– И у меня нету. Пойдем так, хоть посмотрим. Увидишь, как здорово...

Коммуникативный *промах*, допущенный Федькой, связан с употреблением слова, незнакомого собеседнику, что вызвало, по нашему мнению, непонимание и потребовало разъяснения со стороны слушающего, однако контакт между собеседниками продолжился [11, с. 179].

Представим ещё один пример. В диалоге Василия Теркина (одноименная поэма А. Твардовского) с однополчанином, в котором герой, рассказывая о своей воинской доблести, утверждает, что встретил «тыщу танков» на своем пути.

Фрагмент:

– *Вот ты вышел спозаранку, Глянул – в пот тебя и в дрожь: Прут немецких тыща танков...*

– *Тыща танков? Ну, брат, врешь.*

– *Ас чего мне врать, дружище? Рассуди – какой расчет?*

– *Но зачем же сразу – тыща?*

– *Хорошо. Пускай пятьсот.*

– *Ну пятьсот. Скаэ/си по чести,*

Не пугай, как старых баб.

– *Ладно. Что там триста, двести –*

Повстречай один хотя б...

Анализируя данный пример, мы видим, что говорящего уличают во лжи, но это не влияет на последующее развертывание диалога, поэтому его можно определить как *коммуникативный промах*, поскольку цель говорящего реализуется лишь частично.

От промахов как препятствий («затруднений») следует отличать *коммуникативные неудачи* как результат общения, возникающий в случае, когда исход диалога не соответствует ожиданиям коммуникантов, «ситуация, в которой ход развития диалога не соответствует или не в полной мере соответствует коммуникативным намерениям/ожиданиям говорящего и/или его партнера, такая ситуация может быть конфликтной, дискомфортной, содержащей предпосылки коммуникативных неудач...» [9, с. 5].

Речевая (коммуникативная) неудача – это такой результат общения, при котором говорящий не достигает или не полностью достигает собственной коммуникативной или практической цели (Б.Ю. Городецкий; О.Н. Ермакова, Е.А. Земская и др.).

С позиции учета коммуникативного эффекта, неудачей можно считать также возникший в процессе общения *незапланированный негативный эмоциональный эффект* (см. исследования Е.А. Земской; Т.С. Киселевой; М.Н. Смирновой и др.).

С точки зрения результативности общения, коммуникативной неудачей можно считать и *использование стратегий речевого поведения, способных привести говорящих к конфронтации* (И.И. Гулакова; О.С. Иссерс; Ю.В. Щербина).

Процесс идентификации коммуникативной неудачи в общении связан с наличием так называемых «метакоммуникативных» реакций (Е.В. Бударина; Е.А. Земская), выражающих непонимание собеседником содержания высказывания говорящего и являющихся репликами – реакциями на сбой в развертывании диалога (непонимание, неудовольствие адресата речи), «основными факторами, определяющими характер такой реплики, является соотношение понятой и непонятой части высказывания, степень эксплицирования источника непонимания, управление процессом формирования ответного хода» [7, с. 5].

Рассмотрим пример коммуникативной *неудачи* на примере ситуации, представленной в рассказе Ю. Яковлева «Рыцарь Вася». Возвращаясь из школы, мальчик заметил тонущего ребенка и, не задумываясь, спас его от гибели. Однако в это время к ним подошел одноклассник «спасателя» и проявил инициативу проводить ребенка до дома. На следующий день в школе вдруг собрали линейку, где чествовали Димку Ковалева, того, который лишь помог добраться до дома несчастному тонущему.

«Стиснутый со всех сторон ребятами, тюфяк стоял у стенки и слушал, как все хвалят Димку Ковалёва. В какую-то минуту ему хотелось сказать, что Димка врёт – никого он не спасал, а просто махал руками и кричал. Но от одной мысли привлечь к себе внимание ему стало стыдно, и все три бугорка покраснели. В конце концов он и сам поверил, что Димка – герой вчерашнего происшествия: ведь он первым заметил тонущего. И когда все захлопали Димке, тюфяк захлопал тоже».

В этой ситуации, воссозданной писателем, мы можем наблюдать, как *внутренний психологический барьер* не даёт мальчику высказаться, «привлечь к себе внимание», что приводит его к коммуникативной неудаче: собственную задачу ему решить не удастся.

Итак, различие между коммуникативными промахами и неудачами базируется на факторе достижения – недостижения речевой интенции. Коммуникативная неудача, являясь частым спутником процесса речевого общения, характеризуется недостижением говорящим поставленной цели, возникновением нежелательного негативного эмоционального эффекта, появлением конфликта, ссоры и пр. Коммуникативные промахи служат своего рода «сигналами» о том, что в ходе общения произошел какой-то сбой, преодолев который, можно продолжить общение, и контакт между собеседниками не прервется. Именно эта информация является теоретической основой для разработки и апробации педагогического эксперимента, направленного на изучение в системе школьного филологического образования способов и приёмов предупреждения и преодоления коммуникативных промахов и неудач.

Список литературы

1. Бузаров В.В. Круговорот диалогической речи, или взаимодействие грамматики говорящего и слушающего. – Ставрополь: Изд. СГУ, 2001. – 168 с.
2. Винокур Т.Г. Информативная и фатическая речь как обнаружение разных коммуникативных намерений говорящего и слушающего // Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. – С. 5–29.
3. Демьянков В.З. Тайна диалога // Диалог: теоретические проблемы и методы исследования: Сборник научно-аналитических обзоров. – М.: ИНИОН АН СССР, 1990. – С. 120–142.
4. Ипполитова Н.А. Русский язык и культура речи: Учебник / Н.А. Ипполитова, О.Ю. Князева, М.Р. Савова; под ред. Н.А. Ипполитовой. – М.: Проспект, 2008. – 448 с.
5. Культура русской речи: Учебник для вузов / Под ред. проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. – М.: Издательская группа НОРМА – ИНФРА, 1998. – 560 с.

6. Культура русской речи: Энциклопедический словарь – справочник / Под ред. Л.Ю. Иванова, А.П. Сковородникова, Е.Н. Ширяева [и др.]. – М.: Флинта: Наука, 2003. – 840 с.
7. Кънева Н.К. Интегральный подход к проблеме коммуникативных неудач: Автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Тверь, 1999. – 19 с.
8. Ладыженская Т.А. Риторика. 8 класс: Учебное пособие для общеобразовательной школы. В 2 ч. Ч. 1 / Под ред. Т.А. Ладыженской. – М.: Баласс, С-инфо, 2004. – 192 с.
9. Минина С.В. Аномальные коммуникативные ситуации, обусловленные нарушением принципа кооперации (в сфере вопросно-ответного дискурса): Дис. ... канд. филол. наук. – Орел, 2006. – 150 с.
10. Оптимизация речевого воздействия. – М.: Наука, 1990. – 240 с.
11. Паймурзина Т. Г. Коммуникативные промахи и неудачи в детской речи: к проблеме изучения и предупреждения в системе среднего коммуникативного образования // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2009. – №112. – С. 177–182 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnye-promahi-i-neudachi-v-detskoy-rechi-k-probleme-izucheniya-i-preduprezhdeniya-v-sisteme-srednego-kommunikativnogo> (дата обращения: 25.04.2018).