
“ЗОНЫ РИСКА” ДЛЯ УСПЕШНОГО РЕЗУЛЬТАТА КОММУНИКАЦИИ

Л. А. Афанасьева

Воронежский государственный университет

“Коммуникативные неудачи” (КН) как итог коммуникации трактуются в специальной литературе как результат нарушения условий успешной коммуникации. Для их исследования характерно изучение параметров и правил успешной коммуникации с убеждением, что выполнение последних если не гарантирует, то, во всяком случае, повышает эффективность общения и тем самым позволяет избегать КН [3; 6; 7; 8]. Подобный подход, как представляется, не вполне правомерен. Если исключить случаи явного нарушения того или иного правила общения, то все многообразие факторов и причин, мешающих установлению взаимопонимания между коммуникантами, можно свести к двум основным типам:

– “несовпадение мысли и слова”, т.е. необходимость поиска наиболее удачного способа вербализации своей мысли и возможность как неудачной вербализации со стороны адресанта, так и неадекватной интерпретации со стороны адресата;

– “человеческий фактор” – то обстоятельство, что в коммуникацию вступают индивиды, каждый из которых на момент вступления в речевое взаимодействие является представителем своей культуры, определенного социального класса, и наконец, личностью со своим собственным жизненным опытом и жизненными обстоятельствами.

Однако мы можем строить свое высказывание очень качественно в соответствии со всеми писаными и неписаными правилами общения, но мы не можем предсказать, например, того, что в какой-то момент наш партнер по коммуникации отвлечется, задумается о чем-то своем и потеряет ход нашей мысли. Можно представить себе и другую ситуацию: собеседник с кем-то только что поссорился и очень агрессивен настроен. В таких случаях не имеет значения, каким образом мы построим свое высказывание. Иными словами, возникновение затруднений на пути реализации коммуникативных целей партнеров в процессе коммуникации неизбежно и зачастую непредсказуемо. Для изучения результата коммуникации намного важнее, на наш взгляд, предположить, что на каждый случай интеракции коммуниканты имеют набор

стратегий, из которого в зависимости от дискурсивных параметров ситуации общения, личности партнера по коммуникации и общей коммуникативной стратегии, они выбирают (с той или иной степенью осознанности) одну для корректировки хода дискурса.

Результат коммуникации, следовательно, может быть двух видов: позитивный или негативный. Позитивный коммуникативный результат (ПКР) – результат коммуникации, отражающий реализацию всех коммуникативных целей ее участников. Негативный коммуникативный результат (НКР) – результат коммуникации при котором (частично или полностью) не реализованы коммуникативные цели одного/обоих коммуникантов и/или возник негативный эмоциональный эффект.

1. ВЕРОЯТНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР РАЗВИТИЯ ИНТЕРАКЦИИ

Тот факт, что большая часть затруднений, возникающих на пути реализации коммуникативных целей интерактантов, успешно ими преодолевается, не приводя к НКР, позволяет предположить целесообразность введения понятия “угроза негативного коммуникативного результата” (угроза НКР). Последнее определяем как возникновение затруднений на пути реализации коммуникативной цели коммуниканта. Успех/неуспех коммуникации определяются нами как понятия коммуникативно-психологические, отражающие степень удовлетворения коммуникантов результатами коммуникации. Прямой зависимости между наличием НКР и неуспехом коммуникации не существует. Угроза НКР представляется неизбежным спутником коммуникации, независимо от того, заканчивается она успехом или нет.

Понимание высказывания партнера – первое условие успешной реализации коммуникативных целей – не является гарантом успеха коммуникации. Неуспех – сложное явление, включающее, кроме всего прочего, сознательное или бессознательное нежелание (или неумение) адресата/адресанта или обоих коммуникантов устанавливать взаимопонимание в тех или иных дискурсивных условиях.

Кооперативный настрой обуславливает направленность речеповедения коммуникантов на взаи-

мопонимание, способствует максимальной реализации коммуникативной цели партнера, но в соответствии с социопрагматическим принципом вежливости – так, чтобы это не угрожало ни своему социальному лицу, ни социальному лицу собеседника.

Анализ эмпирического материала позволяет утверждать, что результат интеракции имеет вероятностный характер и множество путей развития, выбор которых в большой степени обусловлен кооперативностью/некооперативностью настроем коммуникантов.

Следует отметить, что процесс общения включает не только обмен информацией, а определенного рода взаимодействие [1; 2; 4; 5; 9; 10]. Так, С. Левинсон определяет интеракцию как “непрерывное производство цепочек взаимно обусловленных актов, построенных двумя или несколькими агенсами, из которых каждый, с одной стороны, управляет, а с другой – руководствуется действиями другого” [9, 44]. У. Лабов достаточно точно отразил суть интеракции в схеме, отображающей процессы порождения и восприятия высказывания [10, 289], попадающие под три группы правил (рис. 2).

Схема У. Лабова иллюстрирует наличие трех комплексов правил, которые регулируют процесс

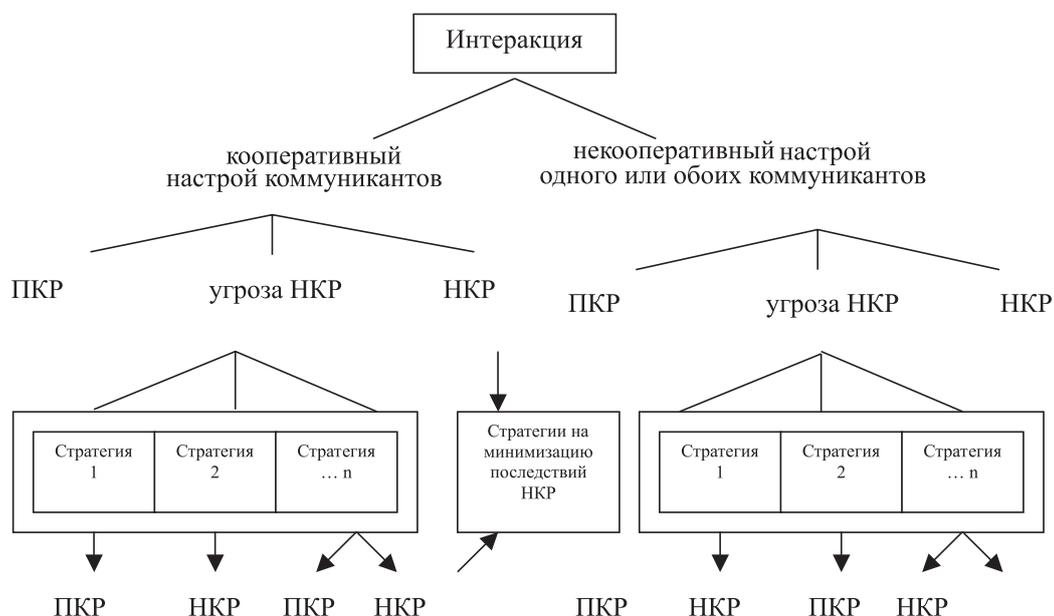
взаимодействия коммуникантов. Для анализа результата коммуникации, следовательно, важно учитывать, когда, на каком этапе происходит выбор определенных стратегий, регулирующих развитие дискурса.

Очевидно, что именно моменты “стыка” коммуникативных шагов представляют собой “зоны риска” для результата коммуникации. Это моменты, определяющие успех предыдущего высказывания и закладывающие основу для успеха последующего. Об НКР/угрозе НКР речь идет в том случае, когда последующий коммуникативный шаг (РА2) не “связан” с предшествующим ему шагом (РА1) предпочтительным для коммуниканта 1 (К1) образом, т.е. по той или иной причине не соответствует иллокутивной цели, заложенной в РА1.

Несоответствие иллокуции РА2 иллокуции РА1, может проявляться в двух последовательных шагах РА1-РА2, когда в РА2 выражаются претензии того или иного рода к РА1.

Иногда для установления возникновения угрозы НКР требуется анализ трех последовательных шагов в интеракции РА1-РА2-РА3, когда в РА3 сообщается, что РА2 не соответствует оптимальным образом РА1.

Предлагаем рассмотреть оба возможных варианта “развития событий”.



ПКР – положительный коммуникативный результат
 НКР – негативный коммуникативный результат

Рис. 1. Возможные пути развития интеракции

угроза НКР снята без какого-либо влияния на дальнейшее течение интеракции, не считая небольшого временного отступления от ее основного хода.

Для указания на необходимость дополнительных разъяснений значения пропозиции высказывания, адресатом, как правило, используются конвенциональные способы выражения просьбы разъяснить сказанное, необходимости дополнительных разъяснений для адресата (пр. 2, 3).

Пр. 2. (“Red Dwarf” – Holly (C1), Rimmer (C2) – у компьютера по имени Холли осталось энергии на две минуты, в связи с чем он запрашивает своего немедленного отключения, времени на объяснения причины нет.)

C1: *Turn me off. No time to explain. Intelligence compress reduced life-span, 2.35 remaining.*

C2: **Come again.**

C1: *IQ 12000. 2 minutes enclosing.*

C2: *Holly, I haven't the slightest clue what you're talking about.*

C1: */.../ I'm going to expire in just about two minutes. Understand, mousse brain? Any further questions?*

(Отключают, как он и просил.)

Пр. 3. (“5th element” – Mactilburgh (C1), Munro (C2) – доктор Мактилбургг отчитывается по результатам анализа ДНК найденного элемента, используя для этого специальные термины в разговоре с неспециалистом. PA2 (побуждение построить высказывание проще) в ответ на PA1 (констатив).)

C2: *Have you identified it?*

C1: *It's not that easy... we've never encountered anything like it before...you see normal human beings have 40 DNA memo groups... which is more than enough for any species to perpetuate itself... This one has 200,000.*

C2: **Talk English Doc.**

C1: (То же более доступным языком.) *This cell is like a huge library. It has infinite genetic knowledge stored inside. Almost like it was...engineered.*

C2: *Sounds like a freak of nature to me.*

C1: *Yes...I can't wait to meet him.*

На непонимание адресатом высказывания в целом могут также указывать невербальные маркеры, например, непонимающий взгляд (пр. 4):

Пр. 4. (“Sex and the city” – Carrie (C1), Gilles (C2) – Кэрри, писательница, объясняет знакомому, почему у нее проблемы с деньгами.)

C1: *Writing does not pay well?*

C2: *No, it does, it's just...I have this little substance abuse problem.*

C1: (Смотрит, не понимая.)

C2: *Expensive footwear.*

C1: (Смотрит на ее обувь, понимает, улыбается.) *I see.*

Невербальные маркеры в анализируемом материале зафиксированы преимущественно в ситуациях, в которых речь идет не просто о непонимании пропозиции PA1 адресатом, а о затруднениях с выбором верного варианта интерпретации PA1 при возможности неоднозначного его толкования, особенно в тех случаях, когда один из предполагаемых вариантов несет угрозу «социальному лицу» адресата (пр. 6):

Пр. 5. (“Notting Hill” - William (C1), Ann (C2) – Уильям приглашает Анну к себе домой переодеться, случайно пролив на нее сок.)

C1: *I also have a phone. I'm confident that in five minutes we can have you spick and span and back on the street again.*

C2: (Смотрит подозрительно.)

C1: *... in the non-prostitute sense obviously.*

C2: */.../ How far exactly is your house? Give it to me in yards.*

Все вышеприведенные интеракции заканчиваются успешным преодолением возникающих по ходу угроз НКР без изменения основного хода развития этих интеракций. Для коммуникантов не составляет труда определить характер затруднений по вербальным и/или невербальным маркерам и отреагировать соответственно: дать дополнительные объяснения, необходимые для понимания PA1.

Наличие угрозы НКР может проявиться на стыке PA1→PA2 и в том случае, когда в PA2 заложены те или иные претензии K2 к плану выражения или плану содержания PA1. Так, когда критика партнера воспринимается как неправомерная по причине того, что критикуемое качество характерно и для самого говорящего (план содержания), в английском языке нередко используется ответное высказывание *Look who's talking* = ‘You have (or that person has) no right to say that’ [English idioms 1997, 150]:

Пр. 6. (“Meet Joe Black” – Parrish (C1), Susan (C2), Allison (C3) – Пэрриш, миллионер, который мало времени уделяет родным из-за работы, зная о скорой своей смерти, решает больше времени уделять дочерям.)

C1: *I'm so happy when we can get together -- I mean I know you all have busy lives --*

C2: **Look, who's talking.**

C3: (Смеется.) *Yeah, speak for yourself.*

C1: *Anyway, I remember when you were little girls...*

В качестве претензии к плану выражения PA1 нередко выступает корректировка K2 тех элементов высказывания, к которым у него имеются претензии того или иного рода (пр. 7, 8).

Пр. 7. (“Bridget Jones’s diary” – Bridget’s mum (C1), Bridget (C2) – мама Бриджет жалуется на свою бессмысленную жизнь, при этом используя объективно ошибочную номинацию.)

C1: *Now, it’s the winter of my life and I haven’t actually got anything of my own /.../ I’m like sodding Germaine Geer.*

C2: *Greer.*

C1: *Well, anyway, I’m not having it.*

Пр. 8. (“You’ve got mail” – Christina (C1), Kathleen (C2) – Кристина спрашивает Кэтлин о свидании, которое у той должно было быть накануне.)

C1: *So, what happened?*

C2: *He never showed up.*

C1: *He stood you up.*

C2: *Well, I wouldn’t exactly characterize it in that way. I think something happened.*

В пр. 8 выбор средств номинации ситуации (наличие модальных слов – *wouldn’t characterize...*) свидетельствует о том, что K2 стремится снизить категоричность предшествующего высказывания. K2 пытается предотвратить формирование у K1 негативного отношения к своему другу. Высказывание *He stood you up* (ср. *to stand somebody up* = ‘to deliberately not meet somebody you have arranged to meet, especially somebody you are having a romantic relationship with’ [Oxford advanced learner’s dictionary 2000, 1314]) негативно коннотировано. K2 настаивает на другой – нейтральной характеристике – *Something happened*.

В том случае, когда у K2 имеются претензии к плану содержания PA1, эти претензии, как правило, озвучиваются в PA2, тем самым K2 сообщает K1, в чем заключается его претензия. Соответствующие языковые средства представляют собой маркеры угрозы НКР.

Запрос K2 об истинности сообщаемой K1 информации, свидетельствует, с одной стороны, о наличии у адресата соответствующих сомнений, с другой, – о том, что истинность сообщаемой информации является для него релевантным параметром (пр. 9). В естественной коммуникации запросы об истинности сообщаемой информации являются распространенными, причем зачастую они указывают не только и не столько на наличие сомнений у адресата, сколько на его удивление (пр. 10). В последнем случае реакции типа *No, not really; Really?; You must be kidding* или же повторение ска-

занного партнером с соответствующей интонацией маркирует собой в первую очередь внимание адресата. Верно оценить значение переспроса или указания на “недоверие” K1, как правило, помогает интонация партнера.

Пр. 9. (“Sliding doors” – James (C1), Helen (C2) – Хелен очень расстроена, узнав, что у Джеймса есть жена. Джеймс объясняет Хелен положение дел. Хелен важно знать, правду ли говорит Джеймс, или просто пытается оправдать себя. Джеймсу важно, чтобы Хелен поверила ему. Сомнения Хелен в истинности сообщаемой Джеймсом информации маркируют собой угрозу НКР для Джеймса.)

C1: *The woman you saw was my wife. We separated six months ago, soon we’ll be divorced. Nothing aggressive. She is a very decent woman /.../*

C2: *Is it true, James?*

C1: *(Кивает головой.)*

Пр. 10. (“Notting Hil” – William (C2), Anna (C1) – Анна, рассказывает о неприятных последствиях того, что в газетах напечатаны фотографии, на которых она снята обнаженной.)

C1: *The thing that’s so irritating is that now I’m so totally fierce when it comes to nudity clauses.*

C2: *You actually have clauses in your contract about nudity?!*

C1: *Definitely.*

При анализе материала были зафиксированы случаи, когда K2 не мог, как представляется, адекватно отреагировать на высказывание K1 по причине отсутствия необходимой для этого информации или по причине затруднений в определении доминантных параметров для выбора стратегии. Маркерами подобной ситуации являются прежде всего паузы хезитации K2 (пр. 11):

Пр. 11. (D. Lodge “Nice work”, p. 604. Telephonist-receptionist (C1), Mr Wilcox (C2) – Сотрудник приветствует нового босса.)

C1: *Morning, Mr Wilcox.*

C2: *Morning. Think we can do with some new chairs in here?*

C1: *Oh, yes, Mr Wilcox, these are ever so hard.*

C2: *I didn’t mean your chairs, I mean for visitors.*

C1: *Oh.*

They don’t know quite how to react. He is still Mr. New Broom, slightly feared. As he pushes through the swing doors and walks down the corridor towards his office, he can hear them spluttering with stifled laughter.

Таким образом, угроза НКР на этапе связи PA1 с PA2 может произойти в трех основных типах

случаев: 1) когда у К2 имеются затруднения с интерпретацией значения РА1; 2) когда у К2 имеются претензии к сказанному партнером; 3) когда К2, поняв, чего хочет К1 и будучи готовым способствовать реализации этой цели, испытывает затруднения с порождением адекватного ответного хода (как правило, по причине отсутствия необходимой для ответного хода информации).

3. ПРОЯВЛЕНИЕ УГРОЗЫ НКР НА СТЫКЕ “РА1→(РА2+РА3)”

В ряде случаев о наличии угрозы НКР свидетельствует связка РА1→(РА2+РА3), в том случае, когда РА3 включает в себе указание на то, что РА2 не соответствует коммуникативной цели, заложенной в РА1. При этом РА2 может ненамеренно свидетельствовать о возникновении угрозы для реализации иллокутивной цели РА1, что нередко имеет место при неверной интерпретации РА1 адресатом. В таком случае сигналом о неверном понимании высказывания адресатом для самого адресата становится связка (РА2 + РА3), где в РА3 указывается, что К2 неверно понял РА1 (пр. 12):

Пр. 12. (“French kiss” – Kate (C1), Luc (C2) – Кейт и Люк едут в поезде. У Кейт хорошее настроение, она делится своими радостными впечатлениями о Франции; Люк не в настроении, т.к. у него не получается задуманное.)

C1: (восторженно) *Did you know there are 452 official government cheeses in this country? Don't you think it's incredible? To come up with 452 ways of classifying what is basically material process?*

C2: (под влиянием плохого настроения) *You prefer one cheese? One cheeseburger to put it on? One restaurant to eat it in?*

C1: *I'm saying I like the cheese! What side of the train did you wake up on?*

К2 может намеренно построить свое высказывание (РА2) таким образом, что оно ставит под угрозу реализацию иллокутивной цели РА1. В этом случае вся связка (РА2+РА3), где в значение РА3 входит критика ответного хода партнера, маркирует угрозу НКР для исследователя, но не для адресата, который в большинстве случаев, очевидно, сам осознает “нежелательность” своего ответного коммуникативного шага для партнера. Так, в пр. 13 К1 ищет сочувствия у подруг, в ответ получая лишь ироничную оценку ситуации. Мысленный комментарий К1 о том, что аудитория для жалоб была выбрана неверно, позволяет исследователю оценить интеракцию как неуспешную для К1. Подруги, не поддерживающие чувства К1, и без

этого мысленного комментария, возможно, осознают, что их реакция – это не то, чего от них ждет Кэрри.

Пр. 13. (“Sex and the city” – Carrie (C1), Miranda (C2), Samantha (C3), – Кэрри жалуется подругам, что ее друг не хочет на ней жениться.)

C2: *Wow! A guy who doesn't want to get married. Film at eleven.*

C3: *Don't tell me you're surprised.*

C2: *You know who wants to get married? Men who miss their mommies.*

C1: (Думает: *Maybe this wasn't my target audience.*)

Можно проследить определенную зависимость между характером угрозы НКР и способом ее проявления: в совокупности двух (РА1→РА2) или в совокупности трех последовательных коммуникативных шагов (РА1→(РА2+РА3)). Так, угроза НКР, вызванная затруднениями у К2 с интерпретацией РА1, как правило, снимается в РА2: запросом дополнительных объяснений, переформулированием высказывания, указанием на сложность высказывания. При этом возникновение угрозы НКР проявляется в двух последовательных коммуникативных шагах. Интеракция, в которой К2 реагирует не вполне адекватно иллокутивной цели РА1, по причине ошибочной интерпретации высказывания К1, развивается таким образом, что на угрозу НКР указывает связка РА1 → (РА2 + РА3), т.е. угроза НКР проявляется в трех последовательных коммуникативных шагах.

Интересно, что некоторые угрозы НКР могут проявляться как в совокупности шагов РА1 → РА2, так и через связку РА1 → (РА2 + РА3). К их числу можно отнести, например, угрозу НКР, возникающую по причине нежелания К2 отвечать на вопрос К1, что приводит к использованию К2 одного из вариантов стратегии “уход от темы”.

При нежелании обсуждать тему, затронутую партнером, К2 может прямо об этом сообщить, таким образом сигнализируя о возникновении угрозы НКР заключающейся в том, что иллокутивная цель РА1 (к примеру, обсуждение определенной темы) скорее всего не будет реализована. Причиной нежелания обсуждать тему может стать оценка адресатом вопроса как личного, просто отказ отвечать на вопрос и т.п.:

Пр. 14. (“As good as it gets” – Carol (C1), Melvin (C2) – Мелвин попросил Кэррол съездить с ним в другой город. Кэррол согласилась, чувствуя себя обязанной Мелвину, который нашел хорошего врача для ее сына.)

C1: *Tell me, why did you bring me?*

C2: (Мягкая интонация.) *Well, ah... that's a personal question.*

C1: *Tell me even if you're scared. /.../ It's okay.*

C2: */.../ There are lots of reasons. I thought...*

Для ухода от темы возможно использование других имеющихся в арсенале лингвокультуры косвенных коммуникативных стратегий. Подобное происходит в следующем примере, где К1 «прочитывает» стратегию партнера, игнорирующего вопрос, и реагирует на нее, а не на смысл, заложенный в РА2. Таким образом, угроза НКР, вызванная обращением К2 к стратегии «уход от темы», может проявляться через последовательность шагов РА1→(РА2+РА3), когда в РА3 говорящий реагирует на РА2 не соответствующий иллокутивной цели РА1:

Пр. 15. (“Meet Joe Black” – Parrish (C1), Susan (C2) – разговор отца с дочерью о ее женихе.)

C1: *Do you love Drew?*

C2: *There is a start for a meeting...*

C1: *I know it's none of my business.*

C2: (Пауза, целует отца.) *No, it's none of your business.*

C1: (Пауза.) *Do you love Drew? /.../ Are you going to marry him?*

C2: *Probably.*

ВЫВОДЫ

Анализ материала позволяет верифицировать выдвинутое нами предположение о том, что «зоной риска» для успеха коммуникации является в первую очередь, стык между коммуникативными шагами интерактантов. Проявляться угроза НКР может как в совокупности двух шагов в интеракции, на стыке которых она возникла, так и в совокупности трех последовательных ходов, когда в РА3 заложено указание на то, что РА2 не соответствует иллокутивной цели РА1.

Таким образом, результат коммуникации представляет собой итог реализации определенной

дискурсивной стратегии. Их набор известен обоим коммуникантам в силу их принадлежности к одной культуре. Развитие интеракции носит вероятностный характер, и на каждом из этапов развития дискурса коммуниканты выбирают те дискурсивные стратегии, которые, по их мнению, максимально адекватны сложившимся дискурсивным условиям и способствуют реализации их интенции.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Карасик В. И.* Язык социального статуса / В. И. Карасик. – М. : ИТДГК «Гнозис», 2002. – 333 с.

2. *Красных В. В.* Этнопсихоллингвистика и лингвокультурология: курс лекций / В. В. Красных. – М. : ИТДГК «Гнозис», 2002. – 284 с.

3. *Конева Н. К.* Условия успешности коммуникативного акта / Н. К. Конева // Язык и дискурс. Когнитивные и коммуникативные аспекты. – Тверь, 1997. – С. 26–34.

4. *Леонтьев А. А.* Психология общения / А. А. Леонтьев. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Смысл, 1997. – 356 с.

5. *Макаров М. Л.* Речевая коммуникация в группе: дискурсивное конструирование социальной идентичности / М. Л. Макаров // Эссе о социальной власти языка / [под общ. ред. Л. И. Гришаевой]. – Воронеж, 2001. – С. 30–36.

6. *Славова Л. Л.* Типология коммуникативных неудач (на материале современной английской речи) : автореф. дис. ... канд. филолог. наук / Л. Л. Славова. – Киев, 2000. – 20 с.

7. *Смирнова М. Н.* Коммуникативные неудачи в неофициальном диалоге: дисс. ... канд. филолог. наук / М. Н. Смирнова. – М., 2003 – 165 с.

8. *Теплякова Е. К.* Коммуникативные неудачи при реализации речевых актов побуждения в диалогическом дискурсе (на материале современного немецкого языка) : дисс. ... канд. филолог. наук / Е. К. Теплякова. – Тамбов, 1998. – 158 с.

9. *Levinson S.* Pragmatics / S. Levinson. – Cambridge: Cambridge University Press, 1983. – 420 p.

10. *Rehbein J.* Entschuldigungen und Rechtfertigungen / J. Rehbein // Linguistische Pragmatic / Hrsg. Von Dieter Wunderlich. – Frankfurt / M. : Athenäum – Verlag, 1972. – S. 288–318.