

Шелестюк Е.В. Опыт прагмалингвистического анализа коммуникативной неудачи в коммуникативном акте-диалоге в Интернет // Актуальные проблемы современного научного знания: материалы III междунар. науч. конф. Ч. I./ под общ. ред. Н.А. Стадульской. Пятигорский: ПГЛУ-издат, 2010. – С. 359-366.

Шелестюк Е.В.

Опыт прагмалингвистического анализа коммуникативной неудачи в коммуникативном акте-диалоге в Интернет

Коммуникативную неудачу определяют как «такой сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения» [Городецкий 1989: 23]; «недостижение коммуникативной цели инициатором общения (говорящим) вследствие неадекватной вербальной или невербальной реакции со стороны партнера по коммуникации (слушающего)» [Теплякова 1998: 6]; «такой сбой в общении, при котором речевое произведение не выполняет своей функциональной предназначенности и не ведет к достижению результирующего эффекта» [Кънева 1999: 11]. По мнению М.Н.Смирновой [2003], в ходе диалога имеет место коммуникативная неудача, если, во-первых, полностью или частично не реализуется коммуникативная установка говорящего, выраженная через интенцию высказывания, и, во-вторых, если при воплощении коммуникативного замысла адресанта возникает незапланированный негативный эмоциональный эффект. Во втором случае релевантной характеристикой явления «коммуникативная неудача» является наличие метакоммуникативного высказывания. Н.Э. Энkvист дополняет концепцию коммуникативной неудачи понятием интерпретируемости высказывания и полагает, что высказывание можно считать успешно проинтерпретированным только тогда, когда наряду с сообщением адресат воспринял метасообщение, и соответственно, неуспешным, если метасообщение не воспринято или проигнорировано (цит. по [Смирнова 2003]).

Исследователи делали попытки классификации коммуникативных неудач. Л.Л. Славова [2000] классифицирует сбои дискурса на КН языкового характера (обуславливающиеся неадекватным выбором лексических единиц, ошибочным выбором грамматической формы слова, неправильным или нечетким произношением и неправильным восприятием или незнанием лексических единиц или грамматических форм); КН речевого характера (обуславливающиеся нарушением постулатов П. Грайса); КН лингвокогнитивного характера (обуславливающиеся различием в концептуальных и языковых картинах мира) и КН паралингвистического характера (обуславливающиеся несоответствием невербальных средств

вербальному процессу общения). Как видим, данная классификация основана на лингвистических и когнитивных критериях и не учитывает интенциональные и интенционально-интерпретативные критерии коммуникативных неудач. Е.М. Мартынова [2000] разграничивает понятия коммуникативной неудачи, коммуникативного дискомфорта и коммуникативного конфликта. Концентрируясь на исследовании «коммуникативного дискомфорта», она различает локутивно-обусловленный, иллюкутивно-обусловленный и перлокутивно-обусловленный коммуникативный дискомфорт. Автор классифицирует ситуации коммуникативного дискомфорта, выделяя коммуникативный дискомфорт, обусловленный личностными особенностями коммуникантов; коммуникативный дискомфорт, обусловленный обстоятельствами общения; коммуникативный дискомфорт вербализации и понимания; коммуникативный дискомфорт, вызванный трудностями достижения коммуникативной цели и практической цели, и коммуникативный дискомфорт, связанный с нарушением принципа коммуникативной контактности. Данная классификация отражает коммуникативно-прагматический подход к коммуникативным неудачам. М.Н. Смирнова [2003] выделяет коммуникативные неудачи, обусловленные лингвистическими факторами, включая неудачно выбранные стратегии речевого общения, ошибки кодирования и неверный выбор кода передачи сообщения, а также неадекватный характер акта референции; коммуникативные неудачи, обусловленные экстралингвистическими факторами, включая неверные (ложные) пресуппозиции, неконгруэнтные коммуникативные установки, искажения передаваемого сообщения, использование неадекватных вербальных компонентов, аберрацию внимания. Здесь же обсуждаются типы метакоммуникативных высказываний, корректирующих причины коммуникативных неудач.

Ряд исследователей сводят коммуникативные неудачи к проблемам когнитивного характера. Б.А. Гудман [1989] полагает, что неудачи могут быть обусловлены ошибочно выбранным уровнем конкретизации, ошибками в фокусе внимания, соотносением не с тем контекстом, несовместимостью дескрипций и неудачной аналогией; М. Рингл и Б. Брюс выделяют коммуникативные неудачи на уровне модели (невозможность связать воспринятое сообщение с моделью своих представлений так, как того хотел говорящий) и уровне входа (неверное толкование отдельного слова, ошибочный выбор референта или неправильная расстановка отрицаний); К. Мак-Кой выделяет коммуникативные неудачи в связи с ошибочной атрибуцией и ошибочной классификацией. А.А. Потемкин [1994] обсуждает

проблему коммуникативных неудач при идентификации референта, дает классификацию неудачных актов референции.

Когнитивные нестыковки и различия категориальных структур адресанта и адресата (включая различия этнокультурного плана), действительно, являются очень важными факторами, затрудняющими коммуникацию. Но более существенными для появления коммуникативных неудач нам представляются интенции и мотивы коммуникантов, которые зачастую неявны, не артикулируются в вербальном сообщении и поэтому неверно интерпретируются. При относительно равных общих фоновых знаниях и пресуппозициях, людям обычно вполне хватает языковых и прочих семиотических средств для того, чтобы понять вербально-концептуальные произведения (высказывания, монологи) и составить представление о категориальных структурах друг друга без чувства коммуникативной неудовлетворенности. В то же время сделать верные выводы относительно истинных интенций и мотивов собеседников бывает труднее, тем более что эти интенции и мотивы не всегда осознаются самими говорящими, а стратегии их реализации подбираются неверно.

Среди наиболее общих классических прагматико-коммуникативных методологий анализа речевой деятельности следует упомянуть концепцию, основанную на теориях Дж. Остина и Дж. Серла, а также на схеме передачи информации в коммуникативной цепи Р. Якобсона. Согласно ей, коммуникация включает четыре основных компонента (аспекта): дискурс (знаковую ситуацию, пресуппозиции коммуникантов относительно этой ситуации, их статусные роли); иллокуцию - интенции коммуникантов, их мотивы и установки, пресуппозиции, когнитивные модели; локуцию - коммуникативные стратегии и тактики коммуникантов, канал, код и собственно текст сообщения; перлокуцию - интерпретацию и понимание смысла сообщения, коммуникативного поведения говорящего и эффект сообщения на собеседника (т.е. ответные действия последнего).

Коммуникативные неудачи могут быть обусловлены сбоями и несовпадениями в любом из компонентов коммуникативного акта. При этом наименее существенными и болезненными являются коммуникативные неудачи, связанные с так называемой «аграмматичностью» речи, которые, по мнению Б.Ю. Городецкого [1989], Н.Э. Энkvиста (цит. по [Смирнова 2003]), необязательно приводят к затруднениям в общении. Более существенными факторами коммуникативных неудач могут являться коммуникативные промахи: нарушения принципов сотрудничества Г.П. Грайса (максим количества, качества, способа, отношения), принципов вежливости Дж. Лича (максим такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии), принципа контактности, неверно выбранные коммуникативные стратегии и

тактики, нарушения в области конвенциональности дискурса, коммуникативных норм, статусно-ролевых характеристик коммуникантов и т.д. И наиболее существенными факторами коммуникативных неудач являются общая неспособность/ невозможность говорящих по объективным или субъективным причинам реализовать коммуникативные намерения (интенции, мотивы) в связи с безусловным нежеланием/ невозможностью совершить перлокутивные действия, предполагаемые интенциональными метасообщениями собеседника.

Важно различать коммуникативную неудачу и речевую агрессию как сознательную установку на коммуникативный диссонанс. Согласно Т.А. Воронцовой, речевая агрессия есть целенаправленное, мотивированное, преимущественно контролируемое (через сознательный выбор речевых стратегий и тактик, а также отбор речевых и языковых средств) речевое поведение, в основе которого лежит однонаправленное эмоциональное негативизирующее речевое воздействие на адресата [Воронцова 2006: 29]. В случае коммуникативной неудачи иллокутивные цели не совпадают с перлокутивным эффектом, в случае же коммуникативной (речевой агрессии) дисгармоничный дискурс создается намеренно, поэтому иллокуция соответствует перлокуции. Таким образом, речевая (коммуникативная) агрессия отличается от коммуникативной неудачи преднамеренностью негативизирующего речевого воздействия на собеседника.

Проанализируем пример коммуникативной неудачи в диалоге, взятом из Интернет-блога. Собеседники (она – А. и он – Г.) говорят на тему песен советской эпохи и ее культуры в целом. Из содержания диалога ясно, что А. и Г. знакомы с политическими убеждениями друг друга и придерживаются противоположных взглядов. Таким образом, диалог начинается при условии, когда категориальные структуры каждого из коммуникантов известны другому, причем они имеют противоположные признаковые и оценочные (аксиологические) характеристики, и ясно, что этот диалог будет непростым.

Дискурс политических блогов предполагает достаточно резкие дискуссии, поэтому А., начиная диалог, избирает типичную стратегию нападения и развенчания взглядов собеседника. В области локуции отмечаются слова и обороты с повышенной экспрессивностью, среди них два конфликтогена, затрагивающих личность собеседника, и ряд косвенных конфликтогенов, способных затронуть его ценностную систему: «говорите глупости», «диалектика у вас странная»; «блеяние», «дешевые мелодии и слова», «урфин-джусов, наutilusов...», «гуру конца 1980-х начала 1990-х, оказавшихся инфантильными пустышками».

В ответной реплике Г. использует ироническую риторическую фигуру («Я очень вас ждал и даже удивлялся: отчего вы не идёте и не рассказываете,

как любили каждый день слушать «Не расстанусь с комсомолом». Ну, слава богу, вы появились, стало быть в мире всё в порядке»), которая, тем не менее, выражает определенную положительную эмоцию (радость) от появления А. в его блоге. Категориальные конструкты Г., как уже упоминалось, имеют иные признаковые и противоположные оценочные характеристики, поэтому его неприятие позиции А. в отношении советской музыки вполне ожидаемо. В соответствии с канонами политических Интернет-блогов, он идет на обострение коммуникации и использует фразы, затрагивающие как ценностную систему собеседницы, так и ее личность («вас в классе никто на разные вечеринки и прочие весёлые дела не приглашал»). Метасообщение – радость.

А. использует «примирительное» метасообщение, пытаясь снять конфликт. Она делает комплимент собеседнику и даже использует красивую образность в описании его стиля. Фраза «вы такой, какой вы есть, и у меня никаких претензий к вам как личности нет» показывает, что А. принимает Г. как личность, несмотря на политические разногласия. Последующей фразой она стимулирует развитие диалога о музыке в нужном ей ключе, переводя его в плоскость современности. Из этой примирительной тактики видно, что у собеседницы имеется положительная установка на диалог и коммуникативная цель, выходящая за пределы собственно политического спора. Метасообщение – примирение, личностное сближение.

Откликаясь на вопрос А., Г. дает развернутое объяснение своего понимания восприятия людьми советской культуры как духовно богатого наследия. Его тон становится заметно более спокойным, хотя и не менее категоричным. Г. не выходит за рамки политических тем, и только последней фразой дает понять, что метасообщение принято («А за сравнение с серебряным ручьём, благодарю»).

А. возражает Г. по сути спора, при этом в виде поддразнивания допуская упрек и насмешку («Я как-то думала, что у интеллигентного человека должен быть хороший вкус... Ну вот, опять обижаю вас...»). Ее последние слова звучат примирительно по существу политических разногласий («Ведь и вы, и я знаем аргументы друг друга, просто, наверно, мы жили в разных мирах... Ну и ладно»), что вновь показывает, что А. преследует иные цели, нежели сугубо политический спор. Метасообщение – примирение, личностное сближение.

Г. возражает по существу вопроса, реагируя на конфликтоген («насмешили») и, со своей стороны, допуская конфликтогены («не смешите», «это не нынешняя система виновата, а вы»). Обращают на себя внимание нарушения принципа контактности: краткость ответа Г. и его игнорирование как вопросов собеседницы, так и ее метасообщения (желание продолжить

разговор в более личностном ключе). Метасообщение – отказ от чрезмерного сближения.

А. продолжает свою линию аргументации, ссылается на собственный жизненный опыт, оправдывается за реплику, породившую конфликт со стороны Г. Метасообщение – примирение, желание рассказать о себе и узнать о собеседнике.

Г. продолжает линию А. развернутой репликой, так же, как и она, ссылаясь на собственный опыт; его рассказ - подробный и красочный, а тон приобретает «пролетарскую» стилизацию, что похоже на своеобразную романтическую игру («Клуб интернациональной песни, говорите? Хе»). Метасообщение – согласие на личностное сближение, грубоватое заигрывание.

А. отвечает Г. подробным рассказом о собственной юности, подтверждая коммуникативную установку на более тесное и личностное знакомство с собеседником. Она вновь задает Г. вопрос, на который он не ответил, и просит его о подсказке в оформлении сообщения. Метасообщение - предложение перехода с политической тематики на обыденную, от оппонирования к сотрудничеству и соответствующего изменения статусов и ролей.

Г. продолжает игру с грубовато-романтическим оттенком, выстраивая свой имидж «бывалого» свидетеля или участника молодежных драк и противопоставляя себя имиджу «правильной девочки», выстроенному А. Вместе с тем, он вновь нарушает принцип вежливости, игнорируя вопросы собеседницы, добавляет в сообщение конфликтogen, сравнивая собеседницу с учительницей Агнесой Львовной из фильма «Курьер», в образе которой отражены черты шаблонной ограниченности и незнания реальной жизни. Метасообщение – грубоватое заигрывание, поддразнивание.

А. принимает более категоричный и нападающий тон, она обижена за сравнение с Агнесой Львовной («Инессой Львовной», как она ее называет). Возражая Г. по существу, она, в то же время, не перестает интересоваться личностными особенностями и биографией собеседника, подыгрывая собеседнику в его игре. Метасообщение – защита, подшучивание, желание продолжить разговор в личностном ключе.

Г. не отвечает на косвенный вопрос А и снова становится краток (нарушение принципа контактности). В его реплике чувствуется ирония, несколько смягченная оборотом «тады конечно» (соответствующим его имиджу «бывалого» парня). Метасообщение – сигнал завершения разговора на добродушной ноте.

А. поднимает уже затронутую тему, вновь переводя разговор в политическое русло и возвращаясь к статусу «оппонент» («Не вижу я,

дорогой, никаких проявлений высших форм интеллекта»). Она вновь прибегает к конфликтогенному выражению («у некоторых маргиналов-антисоветчиков, направленные на деструктивные цели»), хотя его смысл смягчается предыдущей фразой («проявлений высших форм интеллекта»). Эта коммуникативная тактика в случае ее собеседника является ошибочной, хотя, вероятно, она обусловлена невозможностью вести разговор в прежнем, личностном, русле. Метасообщение: желание возобновить разговор.

Г. идет на обострение диалога, используя конфликтогенные выражения и нарушая принцип контактности. Метасообщение – раздражение, желание завершить разговор («Ничем помочь не могу»).

Данный диалог-спор демонстрирует обоюдную коммуникативную неудачу собеседников. Основная интенция инициатора разговора - А., сближение с собеседником в личностном ключе, реализуется лишь отчасти. В отношении Г. также можно говорить о коммуникативной неудаче, поскольку его интенция – завершение разговора в тоне романтической игры – разбивается о настойчивость собеседницы. Диалог заканчивается на негативной ноте: Г. переходит на грубость и сворачивает разговор, А. замолкает. Мы считаем, что отчасти такой перлокутивный эффект обусловлен априорной противоположностью категориальных структур (противоположными оценками явлений и событий) и нарушениями принципов вежливости (конфликтогенными словами и фразами). Более серьезными причинами обоюдной коммуникативной неудачи, на наш взгляд, являются коммуникативные просчеты: А. выбирает неверные стратегии реализации интенций, слишком настойчиво вторгаясь в личностное пространство Г. и не реагируя на нарушение контактности; Г. решает подыграть А., что стимулирует нежелательное для него развитие диалога. Однако основными причинами обоюдной коммуникативной неудачи является глобальная невозможность реализации интенций и получения требуемого перлокутивного эффекта. А. не способна реализовать свои интенции из-за нежелания Г. изменить статусно-ролевое соотношение и перейти с ней на более личностное общение. Г. не может завершить диалог на позитивной ноте из-за желания А. продолжать общение.

Итак, в нашем примере факторами коммуникативной неудачи являются (в порядке убывания значимости): 1) глобальная невозможность реализации интенций и получения требуемого перлокутивного эффекта из-за нежелания собеседника реагировать соответствующим образом; 2) неадекватные стратегии реализации интенций (чрезмерная настойчивость А., нерешительность Г.); 3) нарушения принципов вежливости (конфликтогенные слова и фразы); 4) несовместимость категориальных структур (противоположные оценки явлений и событий).

Список литературы

Воронцова Т.А. Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство. – Ижевск: Издательский дом «Удмуртский университет», 2006. – 252 с.

Городецкий Б.Ю. Компьютерная лингвистика: моделирование языкового общения / Б.Ю. Городецкий // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1989. – Вып. 14: Компьютерная лингвистика. – С. 5–29.

Гудман, Б.А. Идентификация референта и связанные с ней коммуникативные неудачи // Новое в зарубежной лингвистике. - Вып. 24. - М., 1989. - С. 209-258.

Кънева Н.К. Коммуникативные неудачи. - 1999.
<http://homepages.tversu/~susov/index.html>

Мартынова Е.М. Типология явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога: Дис. ...канд. филол. наук. - Орел, 2000. – 18 с.

Потемкин А.А. Коммуникативные неудачи при индетификации референта: автореф. дис. ... канд. филол. наук. - М.: Ин-т рус. яз. им. А.С. Пушкина, 1994. – 23 с.

Славова Л.Л. Типология коммуникативных неудач : (на материале соврем. англ. речи) : автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Киев: Киев. гос. лингв. ун-т, 2000. – 19 с.

Смирнова М.Н. Коммуникативные неудачи в неофициальном диалоге (На материале английского языка): Дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04. - Москва, 2003. - 165 с.

Теплякова Е. К. Коммуникативные неудачи при реализации речевых актов побуждения в диалогическом дискурсе (на материале современного немецкого языка): автореф. дис. ... канд. филол. наук. - Тамбов, 1998. - 17 с.