

Лекция 10. КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ

ПЛАН:

1. Понятие «коммуникативная неудача».
2. Классификация коммуникативных неудач.
3. Коммуникативные неудачи, не связанные с прагматическими факторами.
4. Коммуникативные неудачи, имеющие прагматическую природу.

Коммуникативная неудача

(каждое определение коммуникативной неудачи отражает фактор нереализованной цели общения)

- Полное или частичное непонимание высказывания партнёром коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего, а также возникающий в процессе общения не предусмотренный говорящим нежелательный эмоциональный эффект: обида, раздражение, изумление. [Ермакова, Земская]
- Недостижение инициатором общения коммуникативной цели и, шире, прагматических устремлений, а также отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения [Лазуткина].
- Отрицательный результат общения, такое завершение общения, когда цель общения оказывается не достигнутой [Стернин].
- Непонимание или неверное понимание между адресатом и адресантом, отсутствие прогнозируемой реакции со стороны адресата, отсутствие интереса к общению, нежелательное изменение состояния адресата. Причинами коммуникативных неудач являются отступления от коммуникативных норм и правил общения, создание ошибочного образа партнера.

Одна из первых попыток типологии коммуникативных неудач в зарубежном языкознании была предпринята Д.Остином в рамках его философской теории речевых актов.

Д.Остин называет коммуникативную неудачу «осечкой». «Осечки» происходят в том случае, если цель коммуникантами не достигнута. Кроме «осечки», Д.Остин выделяет «злоупотребления», которые соответствуют «перформативным неудачам», то есть нарушениям условий успешности перформативного высказывания, а следовательно, и речевого акта. Рассматривая условия успешности перформативного высказывания, Д.Остин предлагает классификацию коммуникативных неудач, относя ее к любым конвенциональным актам (*Остин 1986: 33-34*).

Типологии коммуникативных неудач

(условны, требуют уточнения, поскольку причины не являются единичными и образуют целый комплекс)

В основании большинства классификаций – причины коммуникативных неудач, которые можно разделить на 2 большие группы – языковые и прагматические.

Классификация О.Н. Ермаковой и Е.А. Земской

- 1) Причины КН, порождаемые устройством языка;
- 2) Причины КН, порождаемые различиями говорящих;
- 3) Причины КН, порождаемые прагматическими факторами;
- 4) Метакоммуникативные реакции адресата на слова говорящего.

Классификация Н.И. Формановской

- 1) Социальнокультурные (различия в картинах мира);
- 2) Психосоциальные (разные ментальные модели фрагментов действительности, несовпадение оценок фрагментов и явлений действительности, нарушение речевого поведения, нарушение канала связи, неправильное прочтение речевой интенции и др.);
- 3) Собственно языковые (употребление окказионализмов, неточное понимание значений грамматических средств, неточная референциальная отнесённость, многозначность, паронимия, омонимия).

Истоки коммуникативных неудач

- бессвязность диалога, синтаксическая и семантическая неправильность предложения, различие моделей мира, разрушение общего поля зрения [Е.В. Падучева].
- коммуникативный саботаж (или принцип некооперации), предлагающий установку на навязывание коммуниканту своего мнения, нежелание дать ожидаемый ответ на вопрос, стремление уйти от обмена информацией, желание обидеть собеседника [Т.М. Николаева]
- сам коммуникант либо обстоятельства коммуникативного акта [Городецкий, Кобозева, Сабурова].

КОММУНИКАЦИИ

КН в таком типе общения провоцируются невладением одним из коммуникантов системой значений той культуры, на языке которой ведётся общение [Гудков].

Ошибки, ведущие к искажению смысла высказывания и его неверной интерпретации:

- 1) «технические» ошибки (неверное фонетическое или графическое оформление речи);
- 2) «системные» ошибки (слабое владение системой языковых значений различного уровня и способов их выражения);
- 3) «дискурсивные» ошибки (невладение системой культурных норм и ценностей, слабое развитие прагматической компетенции);
- 4) «идеологические» ошибки (различия в мировоззрении коммуникантов).

Причины коммуникативных неудач

Собственно языковые

- Нарушение орфоэпических , акцентологических норм
- Многозначность, паронимия, употребление окказионализмов, узкоспециальных слов, профессионализмов, заимствований, жаргонизмов, неточное знание лексического значения слова и т.д.
- Эллиптичность синтаксических конструкций, синтаксическая неоднозначность
- Референциальная неоднозначность

Прагматические

1) внутренние:

- Разные социальные характеристики коммуникантов (возраст, гендер, место жительства, профессия, уровень языковой компетенции);
- Нарушение этических норм коммуникации, разное понимание вежливости;
- Изменение физического или эмоционального состояния коммуникантов;
- Неверное истолкование невербальных средств коммуникации;
- Непонимание или неверное понимание коммуникативного намерения говорящего;
- Непонимание косвенности;
- Непонимание имплицатур и т.д.

2) внешние (соотносятся с компонентами прагматического контекста)

**Коммуникативные неудачи,
не связанные с
прагматическими факторами**

- 1) Нарушение орфоэпических
и акцентологических норм

Room Service in Asia:

Room Service: "Morny. Ruin sorbees"

Guest: "Sorry, I thought I dialled room-service"

RS: "Rye..Ruin sorbees..morny! Djewish to odor sunteen?"

G: "Uh..yes..I'd like some bacon and eggs"

RS: "Ow July den?"

G: "What??"

RS: "Ow July den? Pry, boy, pooch?"

G: "Oh, the eggs! How do I like them? Sorry, scrambled please."

RS: "Ow July dee bayhcem...crease?"

G: "Crisp will be fine"

RS: "Hokay. An San tos?"

G: "What?"

RS: "San tos. July San tos?"

G: "I don't think so"

RS: "No? Judo one toes??"

G: "I feel really bad about this, but I don't know what 'judo one toes' means."

RS: "Toes! toes!...why djew Don Juan toes? Ow bow singlish mopping we bother?"

G: "English muffin!! I've got it! You were saying 'Toast.' Fine. Yes, an English muffin will be fine."

RS: "Copy?"

G: "Sorry?"

RS: "Copy...tea...mill?"

G: "Yes. Coffee please, and that's all."

RS: "One Minnie. Ass ruin torino fee, strangle ache, crease baychem, tossy singlish mopping we bother honey sigh, and copy....rye??"

G: "Whatever you say"

RS: "Tendjewberrymud"

G: "You're welcome"

Нарушение орфоэпических и акцентологических норм

Мы можем говорить чётко и понятно, внятно и громко, но интеллигентный собеседник испытает коммуникативный дискомфорт от безграмотного произношения типа «лОжить», «звОнишь», «средствА», «Эксперты», «дОсуг мОлодежи», «нАчать», «зАвидно», «понЯл».

Среди нарушений речевых норм исследователи по культуре речи выделяют два типа нарушений.

1) **Не представляющие опасности для говорящего.** Например, слово «коклюш». Словари предписывают именно такое произношение, но чаще всего произносится вариант «кОклюш». Да и слово это не такое уж распространённое, встречается редко.

2) **Дискредитирующие оратора.** Такие ошибки свидетельствуют о низком уровне его речевой культуры.

Например. На учёном совете шло голосование. Ведущий заседание объявил результаты голосования: «В урне 40 бюллетней». В зале зашумели. Говорящий, решив, что его недопоняли, повторил: «В урне 40 бюллетней». Ошибка ведущего показала, что культурой речи он не владеет.

2) Коммуникативные неудачи, связанные с выбором лексических средств

- **паронимия** (паронимы – слова, которые вследствие сходства в звучании и частичного совпадения морфемного состава могут либо ошибочно, либо каламбурно использоваться в речи [Ахманова])
 1. Модельеры и работники обувной и кожевенной промышленности всегда стремятся к тому, чтобы обувь была красивой и **практической**.
 2. Перемены в нашей жизни, **прошедшие** за последние годы, очевидны для каждого из нас.
 3. Вслед за черешней **подозрели** ранние сорта яблок.
 4. Для этой книги автор собрал **благодарный** материал.
 5. Участники собрания строго **обсудили** тех, кто забывает о своем долге.

- **МНОГОЗНАЧНОСТЬ**

I got in the lift to go out for a sandwich and found Daniel in there with Simon from Marketing, talking about footballers being arrested for **throwing matches**. 'Have you heard about this, Bridget?' said Daniel.

'Oh yes,' I lied, groping for an opinion. 'Actually, I think it's all rather petty. I know it's a thuggish way to behave, but as long as they didn't actually set light to anyone I don't see what all the fuss is about.'

Simon looked at me as if I was mad and Daniel stared for a moment and then **burst out laughing**. He just laughed and laughed till he and Simon got out and then turned back and said, 'Marry me,' as the doors closed between us.

(H.Fielding *Bridget Jones's Diary*)

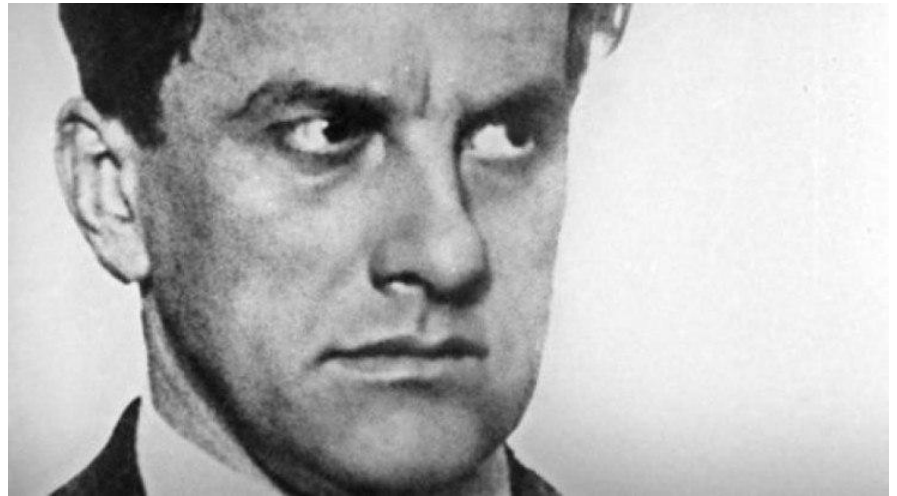
- To throw a match = to deliberately lose a fight or sports game that you could have won.

[Longman Dictionary of Contemporary English]

- Употребление окказионализмов, узкоспециальных слов, профессионализмов, заимствований, жаргонизмов

Окказионализм = неизвестное языку слово или выражение, образованное по языковой малопродуктивной или непродуктивной модели, используемое только в условиях данного контекста как индивидуально-авторское стилистическое средство

Вашу мысль,
мечтающую на размягченном мозгу,
как **выжиревший** лакей на засаленной кушетке,
буду дразнить об окровавленный сердца лоскут:
досыта **изъиздеваюсь**, нахальный и едкий.
У меня в душе ни одного седого волоса,
и старческой нежности нет в ней!
Мир **огромив** мощью голоса,
иду — красивый,
двадцатидвухлетний.
В. Маяковский
«Облако в штанах»



Заимствованные слова

- Ну вот как тут сэкономить ? То поездка, теперь телевизор сломался, новый буду покупать.
- **Сплошные икспенсы?**
- (с недоумением смотрит на адресата)
- Ну затрат много, расходов.
- А! Ну так бы по-русски сразу и сказала!

Неправильное употребление лексических единиц, синтаксических конструкций

Bushisms

"I'm going to put people in my place, so when the history of this administration is written at least there's an **authoritarian** voice saying exactly what happened."—On what he hopes to accomplish with his memoir, as reported by the Associated Press, Calgary, Canada, March 17, 2009

"And they have no **disregard** for human life."—Describing the brutality of Afghan fighters, Washington, D.C., July 15, 2008

"Anyone **engaging** in illegal financial transactions will be caught and persecuted."—Washington, D.C., Sept. 19, 2008

"I remember meeting a mother of a child who was abducted by the North Koreans **right here in the Oval Office**."—Washington, D.C., June 26, 2008

Эллиптичность речевых конструкций

- Алло! Аня? Это Мария Петровна.
- Здравствуйте.
- Я хотела предупредить, если вы в гараж пойдёте, у меня номер сменился.
- Как?
- Номер теперь другой. Был 33, а теперь 63.
- И гараж теперь что ли другой?
- Нет! Телефон у меня, номер изменился. Если звонить будете, чтобы в гараж пойти. Наберите сначала 63, а потом как было.
- Теперь понятно.

Референциальная неоднозначность или неопределённость

А: Он ему говорит, а он не слушает, а он
как закричит ...

Б: Подожди, кто говорит? Кто кричит?

А: Ну Саша, Саша не выдержал. Стал уже
орать на него.

**Коммуникативные неудачи,
имеющие прагматическую
природу**

Внутренние (связанные с личностями коммуникантов) причины коммуникативных неудач

Возраст (КН возникают в том случае, когда коммуниканты имеют разные возрастные характеристики и, следовательно, разный объём фоновых знаний)

Молодая женщина: Вы действительно знакомы с Оскаром Уайльдом?

Гарретт: Не лично, конечно, нет. Но я знаю кое-кого, кто может достать номер его факса! Потанцуем?

«Четыре свадьбы и одни похороны»

•Гендер + Непонимание цели речевого акта

Мужчина, не понимающий, что имеет дело с существом совсем иного склада, может все испортить как раз тогда, когда хочет и пытается помочь. Мужчинам следует помнить, что женщины, говоря о своих проблемах, далеко не всегда делают это для того, чтобы им подсказали решение: скорее/такие разговоры нужны им, чтобы ощутить близость и поддержку.

Часто бывает, что женщина просто хочет рассказать, как у нее прошел день, поделиться своими чувствами, а муж, искренне желая помочь, перебивает ее, выдавая решение за решение. И совершенно не понимает, почему она выражает свое недовольство.

М: Мне просто дышать нечем от всех этих дел. Совершенно не остается времени для себя.

Т: Тебе бы надо бросить эту работу. Абсолютно ни к чему так вкалывать. Найди себе что-нибудь по душе.

М: Но мне нравится моя работа. Просто они хотят, чтобы я все делала моментально: сказали – и через минуту все готово.

Т: А ты не обращай внимания. Зачем стараться прыгнуть выше головы? Что можешь, то и делай.

М: Я *не могу* не обращать внимания! А в результате я совершенно забыла сегодня позвонить тете. Просто ужас какой-то!

Т: Не переживай, она поймет, что ты была занята.

М: А ты знаешь, какие у нее сейчас неприятности? Она очень нуждается во мне.

Т: Ты просто принимаешь все слишком близко к сердцу. Живешь с ощущением, что все на свете плохо.

М: Ну, не все и не всегда. А ты даже не можешь выслушать меня.

Т: Но я же *слушаю*.

М: Какой смысл вообще с тобой разговаривать?

- **Уровень языковой компетенции**

А: Короче, значит, мы не идём что ли?

Б: Я же говорю, я позвоню ещё раз и узнаю, когда у них следующий сеанс. Сегодня, видишь, никак не получается.

А: Короче, ты меня вежливо отфутболила щас?

Б: Я о таком даже не думала.

А: Так получается. Типа досвидос и всё такое.

Б: Слушай, мне это неприятно. И вообще, как ты со мной разговариваешь? Я тебе что, птушница какая-то?

• Реакция на прагматические компоненты высказывания (например, обращения)

В фильме режиссёра Леонида Гайдая [Иван Васильевич меняет профессию](#) Иван Грозный и милиционер разговаривают:

- Ты скажи, какая вина на мне, боярин!
- Тамбовский волк тебе боярин!

Ульяна Андреевна, жена Ивана Васильевича Бунши, заходит в квартиру к Шурику, где сидит Иван Грозный. Она кричит, приняв Ивана Грозного за своего мужа:

- Да что ж это такое! А, ну, ступай домой, алкоголик!

Иван Грозный продолжает сидеть и устало отвечает:

- оставь меня, **старушка**, я в печали!

Жена Бунши возмущается:

- Старушка?! Ах ты нахал! Да я же на 5 лет тебя моложе! А, ну, пошли сейчас же!!!

- **Нарушение этикетных норм общения, принципа вежливости**
 - Jimmie, lead the way, boys, get to work.
 - A “**please**” would be nice.
 - Come again?
 - I said a “please” would be nice.
 - Set it straight, Buster. I’m not here to say “please”. I’m here to tell you what to do. And if self-preservation is an instinct you possess, you better do it and do it quick. I’m here to help. If my help’s not appreciated, lotsa luck, gentlemen.
 - I don’t mean any disrespect. I just don’t like people barkin’ orders at me.
- (Quentin Tarantino. Pulp Fiction.)

- Неподготовленность речевого акта с точки зрения предварительных условий и условий успешности

- Play it enigmatic is my advice.

- **I don't want your advice.**

D. Adams "The Long Dark Tea-Time of the Soul"

Нарушение принципа кооперации Г.Грайса

В половине двенадцатого с северо-запада, со стороны деревни Чмаровки, в Старгород вошел молодой человек лет двадцати восьми. За ним бежал беспризорный.

- Дядя,- весело кричал он,- дай десять копеек!

Молодой человек вынул из кармана нагретое яблоко и подал его беспризорному, но тот не отставал. Тогда пешеход остановился, иронически посмотрел на мальчика и тихо сказал:

- Может быть, тебе дать еще ключ от квартиры, где деньги лежат?

Зарвавшийся беспризорный понял всю беспочвенность своих претензий и отстал.

И. Ильф, Е. Петров «Двенадцать стульев»

Приближалось 7 Ноября. Редактор вызвал Буша и сказал:

- Решено, Эрнст Леопольдович, поручить вам ответственное задание. Берете в секретариате пропуск. Едете в морской торговый порт. Беседуете с несколькими западными капитанами. Выбираете одного, наиболее лояльного к идеям социализма. Задаете ему какие-то вопросы. Добиваетесь более или менее подходящих ответов. Короче, берете у него интервью. ... Это все, что нам требуется. Ясно?
- Ясно, - ответил Буш.
- При чем нужен именно западный моряк. Швед, англичанин, норвежец, типичный представитель капиталистической системы. И тем не менее лояльный к советской власти.
- Найду, - заверил Буш, - такие люди попадаются. Помню, разговорился я в Хабаровске с одним матросом **швейцарского королевского флота**. Это был наш человек, все Ленина цитировал.

Редактор вскинул брови, задумался и укоризненно произнес:

- В Швейцарии, товарищ Буш, **нет моря, нет короля, а следовательно, нет и швейцарского королевского флота**. Вы что-то путаете.
- Как это нет моря? - удивился Буш. - А что же там есть, по-вашему?
- Суша, - ответил редактор.
- Вот как, - не сдавался Буш. - Интересно. Очень интересно... Может, и озер там нет? Знаменитых швейцарских озер?!
- Озера есть, - печально согласился редактор, - а швейцарского королевского флота - нет... Можете действовать, - закончил он, - но будьте, пожалуйста, серьезнее. Мы, как известно, думаем о предоставлении вам штатной работы. Это задание - во многом решающее. Желаю удачи...

С. Довлатов «Компромисс»

Косвенность: реакция на импликатуры

- Вы ведь какой-то... чиновник?
 - Чиновник, в министерстве.
 - В каком?
 - А... в МИДе.
 - Часто бываете за границей?
 - Знаете, это такая же распространенная ошибка, как думать, что все, кто работает на телевидении, непременно выходят в эфир. В эфир выходят два десятка человек, а работает на ТВ несколько тысяч.
 - То есть вы за границей не бываете?
- (Т.Устинова. Мой генерал)

Косвенность:

непонимание иллокуции
косвенного речевого акта

ЖЕНА: Ты опять нахамил маме! <...>

Мама сказала, что просила тебя полить
огород, а ты отказался.

МУЖ: Не было этого! Ничего она не
просила!

ЖЕНА: Она тебе сказала: “Я плохо себя
чувствую, а мне еще огород поливать
надо...” [Седов 1996: 13].

Непонимание косвенности: метафоры, иронии

Савва: Штихель штихелю рознь. Одно дело спицштихель. И совсем другое - вольштихель.

Орлович: Я не могу не согласиться, в нем есть начиночка.

Савва: В рельефных работах употребляется только вольштихель.

Маргарита Павловна: Это - фанатик своего дела.

Савва: Ахтунг! Я еще на спортивных кубках гравировал имена чемпионов.

Хоботов: **Гравировать имена победителей - работа, требующая самоотречения.**

Маргарита Павловна: Хоботов - это упадничество.

Хоботов: Это жизнь. Один завоевывает кубки, другой гравировет на них его имя.

Савва: Не знаю, Лёва, насчет самоотречения, тонкости эта работа не требует. Она выполняется спицштихелем.

Орлович: Это здоровый взгляд на предмет.
ворота»

«Покровские

Реакция на семантическую пресуппозицию

‘Ms. Andrews,’ she said, firmly, *‘I’m sorry that **you’re not happy**. I know you probably feel I was a bit rough with you this morning, but astrology is, after all, just popular entertainment, which is fine. I’m sorry if you have a problem with that.’*

пресуппонирует >>*She is not happy.*

‘I’m perfectly happy,’ said Gail Andrews.
(Douglas Adams-“Mostly Harmless”)

Реакция на прагматическую пресуппозицию

Ипполит Матвеевич сложил дела, спрятал в ящик войлочную подушечку, распушил гребенкой усы и уже было, мечтая об огнедышащем супе, собрался пойти прочь, как дверь канцелярии распахнулась, на пороге ее появился гробовых дел мастер Безенчук.

-- Почет дорогому гостю,-- улыбнулся Ипполит Матвеевич.-- Что скажешь?

Хотя дикая рожа мастера и сияла в наступивших сумерках, но сказать он ничего не смог.

-- Ну?-спросил Ипполит Матвеевич более строго.

-- "Нимфа", туды ее в качель, разве товар дает? - смутно молвил гробовой мастер.-- Разве ж она может покупателя удовлетворить? Гроб -- он одного лесу сколько требует...

-- Чего? -- спросил Ипполит Матвеевич.

-- Да вот "Нимфа"... Их три семейства с одной торговлишки живут. Уже у них и матерьял не тот, и отделка похуже, и кисть жидкая, туды ее в качель. А я -- фирма старая. Основан в тысяча девятьсот седьмом году. У меня гроб -- огурчик, отборный, любительский...

-- Ты что же это, с ума сошел? -- кротко спросил Ипполит Матвеевич и двинулся к выходу.-- Обалдеешь ты среди гробов.

Безенчук предупредительно рванул дверь, пропустил Ипполита Матвеевича вперед, а сам увязался за ним, дрожа как бы от нетерпения.

-- Еще когда "Милости просим" было, тогда верно! Против ихнего глазету ни одна фирма, даже в самой Твери, выстоять не могла,-- туды ее в качель. А теперь, прямо скажу, лучше моего товара нет. И не ищите даже.

Ипполит Матвеевич с гневом обернулся, посмотрел секунду на Безенчука сердито и зашагал несколько быстрее. Хотя никаких неприятностей по службе с ним сегодня не произошло, но почувствовал он себя довольно гадостно.

И. Ильф, Е. Петров «Двенадцать стульев»

Коммуникативные сбои, связанные с неуместностью речевых действий

Вспомнить виды уместности (лекция об успешности общения). Привести примеры неуместных речевых действий.

Коммуникативные последствия КН

- 1) **глобальные** - в этом случае происходит окончательное прерывание диалога;
- 2) **частные** - происходят временные задержки в развертывании диалога и коммуниканты вынуждены отклоняться от его главной линии с целью преодоления возникших коммуникативных неудач;
- 3) **явные** - если коммуникативные неудачи обнаруживаются благодаря определенной реакции второго коммуниканта после реплики первого;
- 4) **скрытые** - если суть коммуникативных неудач выясняется после нескольких реплик коммуникантов.