

УДК 159.9

ВИДЫ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ В СИТУАЦИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ОБЩЕНИЯ

Нагорняк А.А.

*Национальный исследовательский Томский политехнический университет,
Юрга, e-mail: al537@rambler.ru*

В данной работе мы предпринимаем анализ коммуникативных неудач в ситуациях межкультурного общения путем установления определенных зон риска в модели межкультурной коммуникации. Это поможет в дальнейшем разработать определенную систему рекомендаций по предотвращению непонимания или неправильного понимания собеседниками друг друга.

Ключевые слова: коммуникативная неудача, морфологический и синтаксический анализ, вербализация, психосоциолингвистические особенности, индивидуальная картина мира

TYPES OF COMMUNICATIVE FAILURES IN INTERCULTURAL COMMUNICATION

Nagornyak A.A.

National research Tomsk Polytechnic University, Jurga, e-mail: al537@rambler.ru

In this work we have undertaken an analysis of communicative failures in intercultural situations by establishing certain risk areas in models of intercultural communication. This will help to further develop a system of recommendations to prevent miscommunication or misunderstanding each other interlocutors.

Keywords: communication failure, morphological and syntactic analysis, verbalization, psichosociolingvistiks features, private picture of the world

Б.Ю. Городецкий определяет коммуникативную неудачу (далее КН) как такой сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения. Так как в понимании Б.Ю. Городецкого речевое произведение – «это средство воздействия на окружение (на партнера по коммуникации и через него – на другие элементы действительности)» [2: 50], в случае коммуникативной неудачи речевые произведения «как инструкции по преобразованию окружения не реализуются» [2: 51]. Типология коммуникативных неудач может быть весьма разветвленной, и их классификация может проводиться по различным основаниям. КН могут быть явными и скрытыми, полными или частичными, стратегическими или тактическими, глобальными или частными (в первом случае диалог прерывается полностью или оставляет чувство неудовлетворенности, а во втором происходит его временная задержка или отклонение от основной линии развития). Источниками КН могут быть различные части коммуникативного текста: слово, высказывание, целое речевое произведение, серия речевых произведений. С точки зрения «инструментов общения» (термин Б.Ю. Городецкого) большую роль в возникновении КН могут сыграть расхождения в организации языковых тезаурусов коммуникантов, в банке знаний о мире и т.д. Коммуникативные неудачи могут

возникнуть на разных уровнях процесса понимания, начиная от морфологического и синтаксического анализа и заканчивая пониманием коммуникативных и практических целей собеседника. Большой список КН возникает на разных этапах вербализации, в первую очередь на этапе замысла, если он не соответствует ситуационному контексту.

Психосоциолингвистические особенности коммуникантов также могут служить источниками коммуникативных неудач.

Б.Ю. Городецкий подчеркивает наличие в структуре КН «источника». При этом он принимает во внимание различные компоненты коммуникативной ситуации, но, в первую очередь, участников и их характеристики, включая индивидуальные картины мира, а также сообщение и соотносительность сообщения с контекстом ситуации. Для определения основных типов КН целесообразно установить «зоны риска» в межкультурной коммуникативной ситуации, основываясь на модели коммуникативной ситуации, которая учитывает особенности межкультурного общения. Эта модель помещает процесс коммуникации в два вида контекста: социокультурный и ситуативный.

Такое разделение представляется необходимым, поскольку каждый из этих типов контекста по контекстуальному каналу предоставляет коммуникантам разные виды информации.

Ситуационный контекст определяется как набор составляющих элементов коммуникативной ситуации: время и место, степень формальности/неформальности, участники и др. Социокультурный контекст включает совокупность норм и правил поведения, характерных для данной ситуации и основанных на ценностях той культуры, которая является фоном для общения коммуникантов.

В ситуации межкультурного диалога такое разграничение позволит точнее обнаружить факторы, препятствующие его успешности. Модель выделяет характеристики коммуникантов, которые влияют на эффективность коммуникации: их роли и статусы, личностные свойства, цели и установки, коммуникативную компетенцию и индивидуальную культурную картину мира. Процесс коммуникации моделируется следующим образом. Один из коммуникантов передает сообщение, представленное в вербальном, а также паравербальном и невербальном кодах. Оно поступает на фильтр другого коммуниканта, каковым является его культурная картина мира. Одновременно на фильтр поступает информация по контекстуальному каналу: из социокультурного контекста и из ситуационного контекста. Результатом становится декодирование и интерпретация сообщения, включающая умозаключения и выстраивание гипотез.

При создании сообщения также происходит учет информации, поступающей по контекстуальному каналу, и учет фоновых знаний о собеседнике. От этого зависит отбор релевантной информации для сообщения и выбор дискурсивных стратегий. При устной непосредственной коммуникации вышеописанные процедуры совершаются в режиме реального времени, для ситуаций письменной коммуникации модель может варьироваться. Письменная коммуникация всегда отсрочена во времени, она может предполагать обмен сообщениями, например, при переписке. В этом случае единственным отличием является то, что ситуационный контекст становится виртуальным, информация извлекается не из непосредственно окружающей коммуникантов обстановки, а из характеристик той деятельности и тех отношений, в которые они вовлечены.

В других случаях реципиент не имеет возможности донести до автора ответную реакцию на сообщение, но мысленно такая реакция часто формулируется. Контекстуальный канал при этом работает в несколько ином режиме: социокультурный контекст и пространственно-временные обстоятельства, в которых создавалось произведение,

могут сильно отличаться от того социокультурного контекста и тех пространственно-временных обстоятельств, в которых происходит интерпретация сообщения. Автор при создании текста мог рассчитывать на реципиента с совершенно иной культурной картиной мира, что оказывает влияние на механизмы интерпретации разных видов информации, выведения умозаключений, выдвижения гипотез и др.

Для выявления «зон риска» в межкультурной коммуникации попробуем соотнести основные типы контекста, присутствующие в модели коммуникации, с характеристиками участников. У носителей каждой культуры формируется определенная программа, которая вызывает некоторую степень дискомфорта, если ситуация общения недостаточно четко структурирована, необычна и не соответствует ожиданиям коммуниканта.

Культуры с низкой терпимостью к таким ситуациям стараются минимизировать возможности и возникновения, устанавливая строгие правила для каждого типа коммуникативной ситуации. Представители таких культур сопротивляются изменениям, более эмоциональны, обладают повышенной тревожностью и меньшей терпимостью к людям с отличными от них формами поведения. Для них характерна потребность в консенсусе и слабая мотивация к жизненному успеху.

Культуры с более высокой терпимостью к неопределенности в ситуациях общения более толерантны к инакомыслию и чаще побуждают своих представителей к поиску нестандартного решения той или иной проблемы.

Другое измерение – дистанция власти – характеризует отношение к власти и является показателем того, насколько индивиды, наделенные малой властью, согласны с ее несправедливым распределением в обществе. В культурах с высокой дистанцией власти последняя рассматривается как основа жизни общества: способность к подчинению, послушанию рассматривается в них как одна из моральных ценностей. В культурах с низкой дистанцией власти особое значение имеет легитимность ее использования, а также уважение к правам индивида.

Третье измерение – индивидуализм/коллективизм – разделяет культуры по принципу приоритетности индивидуальных или групповых целей и показывает, насколько важно для индивида быть частью коллектива.

Социальные роли и статусы собеседников проявляются в разных типах контекста следующим образом. С точки зрения социокультурного контекста важны два факто-

ра: степень различия социальных статусов собеседников и характеризующая каждую из культур дистанция власти. Культурная идентичность подсказывает участникам, как каждый из них должен себя вести с учетом их социальных ролей и присущих их культуре норм вежливости.

В результате сопоставительного анализа выделяем следующие зоны риска:

- Взаимодействующие культуры слишком различны по параметру «дистанция власти».

- Собеседники имеют разные стереотипы, касающиеся манеры поведения вышестоящих с нижестоящими и наоборот; соответственно, каждый из собеседников может быть шокирован поведением другого.

- Степень значимости статусных различий будет оценена собеседниками по-разному; соответственно, тот, кто воспримет ее как не очень значимую, совершит неправильный выбор коммуникативных стратегий.

Рассмотрим еще два компонента модели коммуникации, связанные с коммуникантами: личностные характеристики и отношения друг к другу.

С точки зрения социокультурного контекста участник процесса коммуникации может позиционировать себя по-разному, делая выбор либо в пользу личной идентичности, либо в пользу социальной идентичности. Как указывают В. Гудикунст и Й. Ким, для представителей коллективистских культур более характерно фокусировать внимание на социальном статусе собеседника; их отношение к собеседнику в значительной мере определяется этим фактором [3].

Ситуационный контекст может, с одной стороны, скорректировать выбор участника в зависимости от степени официальности ситуации, а также может вызывать (или не вызывать) определенную степень искренности в отношениях.

С другой стороны, наше отношение к собеседнику зависит от того, делаем ли мы упор на личные качества человека или на ситуационные факторы. Как видим, здесь также возникают зоны риска. При взаимодействии коллективистских и индивидуалистических культур возможны ошибки и с той, и с другой стороны. К негативным последствиям может привести именно акцент на личную идентичность в ущерб социальной идентичности собеседника, если он принадлежит к коллективистской культуре.

Жесткие стереотипы могут привести к ложным умозаключениям. Как уже указывают многие авторы [5], стереотипы имеют когнитивную природу. Будучи основаны на

недостаточной информации, они могут препятствовать поиску более разумных и логичных объяснений поведению собеседника, влияя отношение к нему и оценку его личных качеств.

Кроме того, возможна негативная оценка личности собеседника при отсутствии должного внимания к ситуационному фактору. В. Гудикунст и Й. Ким отмечают, что, оценивая себя, мы склонны приписывать свои успехи личным качествам, а неудачи – ситуационным. При оценке другого человека тенденция противоположная. Зоны риска выявляются также при сопоставлении типов контекста с целями и установками коммуникантов, а также с их системами ожиданий. В социокультурном контексте ситуации значимость будут иметь такие параметры культур, как индивидуализм/коллективизм (отсюда приоритет индивидуальных или коллективных целей) и различия в отношении к ситуациям неопределенности. Второй параметр определит степень легкости, с которой собеседник скорректирует свои ожидания в зависимости от развития ситуации. От этого зависит успешность общения.

В ситуационном контексте ситуации большую роль могут сыграть отличия в практических целях, а также умение правильно интерпретировать информацию, получаемую по контекстуальному каналу.

Культурная обусловленность установок и ожиданий формирует следующие зоны риска:

- у представителей коллективистских и индивидуалистических культур будут существовать различия в приоритетах;

- у представителей культур с низкой терпимостью к неопределенности повышенная тревожность будет создавать трудности в общении;

- для достижения коммуникативной цели представители разных культур могут использовать высказывания разной иллюкативной силы, разной степени вежливости и т.д.;

- в незнакомом контексте могут быть выведены неправильные умозаключения о целях и установках собеседника, особенно если мы опираемся на ложные стереотипы;

- различия в культурно-обусловленных сценариях типичных ситуаций [1] могут порождать различия в системах ожиданий: например, в России преподаватель вуза может ожидать, что студенты встанут при его появлении в аудитории, а у американского преподавателя таких ожиданий не будет.

Важным участком модели процесса коммуникации являются фоновые знания

и ценностные ориентации собеседников. Сопоставляя их, получаем следующее:

В социокультурном контексте коммуникации большое значение будет иметь объем знаний о культуре собеседника и учет различий в культурных ценностях. В ситуационном контексте важно иметь информацию о собеседнике и о самой ситуации общения: будет ли общение формальным или неформальным, насколько существенны различия в статусах и т.д. Успешность общения зависит и от того, сумеем ли мы подчеркнуть уважение к культурным ценностям собеседника. На этом участке модели процесса коммуникации зоны риска могут возникнуть, прежде всего, в связи с недостатком фоновых знаний и с нежеланием учитывать ценностные ориентации собеседника.

Еще одним участком модели, на котором возникают зоны риска, следует считать коммуникативную компетенцию собеседников и умение анализировать информацию, поступающую по контекстуальному каналу.

Согласно Э. Холлу, в культурах «высокого контекста» важная часть информации в процессе общения должна быть извлечена из внешнего контекста ситуации или из представлений собеседников. Говорящий ожидает, что слушатель поймет его проблемы, хотя они не названы и прямо не изложены. Процесс коммуникации в этих культурах протекает экономно, быстро и эффективно, но дополнительное время затрачивается на извлечение скрытой информации. Большое значение имеет не то,

что говорится, но то, как это говорится, кто говорит и что стоит за сказанным.

Отдельно следует сказать о языковой компетенции, которая также является частью коммуникативной. Недостаточная сформированность языковой компетенции может проявляться и в неправильном выборе языковых единиц и дискурсивных стратегий, и в неправильном приписывании смыслов при восприятии речи собеседника.

Проведенный анализ «зон риска» в межкультурной коммуникативной ситуации позволяет выявить структуру процесса возникновения коммуникативных неудач в зависимости от особенностей функционирования каждого компонента модели процесса коммуникации и типологию КН с точки зрения возможных источников непонимания или недопонимания.

Список литературы

1. Вежицкая А. Язык. Культура. Познание. – М.: Русские словари, 1997.
2. Городецкий Б.Ю. От лингвистики языка к лингвистике общения // Язык и социальное познание. – М.: Центр, совет, филос. (методол.) семинаров при Президиуме АН СССР, 1990.
3. Gudykunst W.B., Kim Y.Y. Communication with strangers: An approach to intercultural communication. – New York: McGraw-Hill, 1997.
4. Hofstede G. Cultures and organizations: software of the mind. – New York: McGraw-Hill, 1997.
5. Jandt E.E. Intercultural Communication. An Introduction. – Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1998.