

0-788997

На правах рукописи



**БОЛОХОНЦЕВА НАТАЛЬЯ МИХАЙЛОВНА**

**СКРЫТЫЙ КОММУНИКАТИВНЫЙ ДИСКОМФОРТ  
КАК ЯВЛЕНИЕ ДИАЛОГА**

Специальности 10.02.01 — русский язык

10.02.19 — теория языка

**АВТОРЕФЕРАТ**

**диссертации на соискание учёной степени  
кандидата филологических наук**

Орёл – 2011

Работа выполнена на кафедре английской филологии ГОУ ВПО «Орловский государственный университет»

**Научный руководитель:** доктор филологических наук профессор Семененко Леонид Павлович

**Официальные оппоненты:** доктор филологических наук профессор Стернин Иосиф Абрамович

кандидат филологических наук доцент Новикова Галина Викторовна

**Ведущая организация:** Курский государственный университет

Защита состоится «17» июня 2011 года в 12 час. 00 мин. на заседании диссертационного совета Д 212.183.01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук при Орловском государственном университете по адресу: 302026 г. Орел, ул. Комсомольская, 95.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Орловского государственного университета.

Автореферат разослан «14» мая 2011 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000668736

Ученый секретарь  
диссертационного совета

Гришанова В.Н.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Реферируемая диссертация посвящена проблематике, связанной с изучением отдельных аспектов триады «коммуникативный конфликт — коммуникативный дискомфорт — коммуникативная неудача». Разработка этой проблематики имеет свою историю (см., например, работы: [Городецкий 1989; Демьянков 1991; Кобозева 2004; Падучева 2004; Антонова 2006; Гулакова 2004; Мартынова 2000; Миляева 2004; Минина 2007; Румянцева 2001; Семененко 1999] и др.) и продолжает привлекать внимание лингвистов, исследующих явления аномальности определённых коммуникативных ситуаций, дискомфорта общения, неудачности (неуспешности, несостоятельности) речевого акта, осуществляемого при неблагоприятных условиях речевого обмена. В центре нашего внимания — феномен скрытого коммуникативного дискомфорта (СКД), имеющий свою природу, характеризующийся спецификой регулятивных действий, направленных на изменение линий развития диалога, и отличающийся от ряда явлений, смежных и близких по определённым показателям (явный коммуникативный дискомфорт, ложный коммуникативный комфорт (ЛКК) и др.).

**Актуальность исследования** обусловлена недостаточной изученностью таких коммуникативно-аномальных явлений как скрытый коммуникативный дискомфорт и ложный коммуникативный комфорт. В работе осуществляется анализ данных феноменов с учётом их специфичности, в частности, принимаются во внимание коммуникативные и метакоммуникативные показатели, причины возникновения, черты, общие для всех коммуникативно-аномальных ситуаций, и их отличительные особенности.

Под коммуникативно-аномальной ситуацией мы понимаем ситуацию, в которой ход развития диалога не соответствует или не в полной мере соответствует коммуникативным намерениям/ожиданиям говорящего и/или его партнёра. Аномальная ситуация может быть конфликтной, дискомфортной, содержащей предпосылки коммуникативных неудач. При этом коммуникативная аномалия далеко не всегда является очевидной для участников ситуации.

На современном этапе развития общества общение выступает не только необходимым условием бытия людей, но и инструментом воздействия в процессе совместной деятельности. Таким образом, успешная и бесконфликтная коммуникация является тем орудием, посредством которого регулируется межличностное взаимодействие.

Изучение процесса общения позволяет говорить о том, что полностью бесконфликтная коммуникация является тем пределом успешности диалога, к которому целесообразно стремиться, но которого достаточно трудно достичь, так как при этом очень часто возникают непредвиденные или сознательно создаваемые препятствия, обусловленные несовместимостью коммуникативных интенций партнёров, различием их социального, возрастного, гендерного, интеллектуального статуса и другими факторами. С некоторой точки зрения, большинство коммуникативных ситуаций в той или

иной степени аномально или хотя бы дискомфортно, так как получатель сообщения инстинктивно «заряжен» на отторжение новой информации, на защиту своего внутреннего когнитивного состояния от внешних воздействий.

Кроме явно дискомфортных ситуаций в общении иногда возникают ситуации скрытого коммуникативного дискомфорта (разногласие не проявляется открыто в коммуникации и не является очевидным для собеседников) и ложного коммуникативного комфорта (один или оба коммуниканта пытаются сохранить бесконфликтность общения, придавая диалогу лишь внешнюю комфортность). Используя в процессе анализа ситуаций СКД и ЛКК принцип Кооперации Г.П. Грайса и принцип Вежливости Дж. Лича, можно отметить, что последний во многом способствует «маскировке» рассматриваемых коммуникативно-аномальных состояний.

Наша работа посвящена исследованию недостаточно изученных аспектов СКД (как исследовательской категории и как объекта исследования), что позволяет надеяться на признание её актуальности.

**Объектом диссертационного исследования** являются коммуникативно-аномальные ситуации.

**Предметом диссертационного исследования** являются явления скрытого коммуникативного дискомфорта.

**Материалом** для диссертационного исследования послужили фрагменты диалогических текстов, извлечённые из произведений российских писателей конца 20 – начала 21 веков. Выбор преимущественно драматургических произведений, а также произведений детективного жанра обусловлен тем, что именно тексты подобного рода изобилуют примерами вопросно-ответной языковой игры, происходящей между коммуникантами, которые имеют разные исходные представления о благоприятности диалогического сценария, что, в свою очередь, может привести к возникновению аномальных коммуникативных ситуаций (в частности, скрыто дискомфортной или ложно комфортной).

В основу данного диссертационного исследования положена следующая рабочая гипотеза: в повседневном взаимодействии коммуниканты часто, нарушая принцип Кооперации Г.П. Грайса и компенсируя данное отклонение следованием принципу Вежливости Дж. Лича, создают ситуации ложного коммуникативного комфорта и скрытого коммуникативного дискомфорта. Предпосылками возникновения подобных аномалий являются личностные особенности коммуникантов, обстоятельства общения, свои в процессе вербализации и/или понимания и стремление к достижению коммуникативных и /или практических целей.

**Основная цель исследования** заключается в изучении прагматических параметров, характеризующих явление скрытого коммуникативного дискомфорта, и описании его особенностей.

Поставленная цель потребовала решения следующих задач:



- 1) проанализировать имеющиеся точки зрения на проблему выделения условий успешности речевых актов и определить их релевантность для описания коммуникативно-аномальных ситуаций;
- 2) изучить различные виды коммуникативно-аномальных ситуаций и выявить их общие характеристики и отличительные особенности;
- 3) определить основные характеристики скрытого коммуникативного дискомфорта как коммуникативно-аномального явления;
- 4) проанализировать предпосылки возникновения ситуаций скрытого коммуникативного дискомфорта;
- 5) выявить влияние скрытого коммуникативного дискомфорта на процесс коммуникации.

В диссертации использованы методы и методики, которые определяются как предметом исследования, так и поставленными задачами:

- 1) типологический метод для построения типологии ситуаций скрытого коммуникативного дискомфорта;
- 2) дескриптивный метод с его основными компонентами — наблюдением, интерпретацией и обобщением;
- 3) метод структурно-прагматического анализа;
- 4) метод ситуативного и контекстуального анализа;
- 5) речеактовый анализ стратегий и тактик вежливости в процессе аргументации.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что материалы диссертации могут быть использованы для дальнейшего изучения проблематики аномальных явлений в языковом общении в рамках коммуникативной лингвистики, лингвистической прагматики и лингвистики текста; в расширении понятийного аппарата теории речевого взаимодействия; в характеристике особенностей СКД как коммуникативно-аномального явления; в построении типологии ситуаций СКД.

**Практическая значимость** работы состоит в возможности использования материалов работы при подготовке вузовских курсов и специальных курсов стилистики, функциональной и коммуникативно-целевой семантики, лингвистики текста, теоретической грамматики, а также при разработке тематики курсовых и дипломных работ по соответствующей проблематике.

**Научную новизну** исследования определяет комплексный анализ таких коммуникативно-аномальных ситуаций, как ситуации СКД и ЛКК. В нашей работе впервые представлен образец многостороннего анализа данных аномальных коммуникативных ситуаций, а также приведена их классификация по ряду релевантных параметров.

**Теоретической базой** исследования стали работы следующих отечественных и зарубежных лингвистов: [М.М. Бахтин 1986; А. Вежицкая 1978, 1985, 1997; З. Вендлер 1985; Б.Ю. Городецкий 1983, 1985, 1989, 1990; Г.П. Грайс 1985; Дж. Остин 1986; Е.В. Падучева 1981, 1982, 2004; Л.П.Семененко 1987, 1988, 1994, 1996, 1999, 2008, 2010; Дж.Р. Сёрль 1984,

1986, 1999; И.А. Стернин 2001, 2003; Е.Ф. Тарасов 1983, 1990; Р.О. Якобсон 1985; R. Lakoff 1973, 1980; G. Leech 1981, 1983], рассматривающие комплекс вопросов, связанных с говорящим субъектом, адресатом, их взаимодействием в коммуникации, ситуацией общения. Аномальные коммуникативные ситуации рассматривались многими лингвистами (Н.Д. Арутюнова, Б.Ю. Городецкий, Г.П. Грайс, Т. ван Дейк, В.З. Демьянков, И.М. Кобозева, Дж. Лич, Дж. Остин, Е.В. Падучева, Л.П. Семененко, Дж. Сёрль).

В ходе работы над диссертацией были сформулированы и выносятся на защиту следующие положения:

- 1) следование принципу Вежливости вынуждает коммуникантов, нарушая Принцип Кооперации, провоцировать возникновение СКД;
- 2) СКД обладает как характеристиками, общими для всех коммуникативно-аномальных явлений, так и своими специфическими чертами;
- 3) СКД может быть спровоцирован следующими факторами: личностными особенностями коммуникантов, обстоятельствами общения, сбоями в процессе вербализации и/или понимания, стремлением к достижению коммуникативных и /или практических целей;
- 4) СКД может иметь как конструктивное, так и деструктивное влияние на процесс коммуникации;
- 5) ситуации СКД можно классифицировать, опираясь на следующие критерии: причины возникновения, возможные последствия, степень симуляции комфортности общения коммуникантами.

**Апробация работы.** Основные положения и результаты были представлены в докладах на международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы современной филологии и методики преподавания языка» (Орёл, Орловский государственный институт экономики и торговли, 2008), международной научно-практической конференции, посвященной 80-летию профессора, заслуженного деятеля науки РФ А.А.Залевской (Тверь, 2009), III Международной научно-практической конференции (Ростов-на Дону, 2009), научно-практическом межвузовском семинаре (Орёл, Орловский юридический институт МВД РФ, 2006; 2007; 2008; 2009; 2010), заседаниях межкафедрального лингвистического семинара (Орёл, Орловский государственный университет, 2010, 2011).

Результаты проведенного исследования отражены в пятнадцати публикациях, три из которых опубликованы в изданиях, рекомендуемых ВАК РФ.

**Структура исследования.** Диссертационное исследование состоит из введения, трёх глав, заключения, библиографического списка (190 наименований на русском и английском языках), списка источников примеров и списка сокращений.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении формулируется основная цель и задачи работы, обосновывается актуальность и теоретическая значимость исследования, формулируются положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретические аспекты организации коммуникативного процесса, релевантные для описания коммуникативно-аномальных ситуаций» произведен обзор основных понятий языковой коммуникации, рассматриваются существующие подходы к определению условий успешности речевых актов и устанавливается их релевантность для описания коммуникативно-аномальных ситуаций, даётся характеристика основных видов коммуникативно-аномальных ситуаций и поведения в них коммуникантов.

В данной главе мы рассмотрели общение как сложный и многоаспектный процесс, который не всегда проходит бесконфликтно. Для успешности коммуникации большое значение имеют такие определяющие факторы как коммуникативная компетенция и коммуникативная компетентность, а также условия успешности речевых актов, принцип Кооперации Г.П. Грайса и принцип Вежливости Дж. Лича.

Для того чтобы понять причины и механизм возникновения аномальных коммуникативных ситуаций мы обратились к рассмотрению принципов бесконфликтного общения и условий успешности речевых актов.

К основоположникам разработки схемы условий успешности речевого акта следует отнести Дж. Остина. По его мнению, для успешного осуществления коммуникации необходимо выполнять следующие условия: 1. должна существовать некоторая общепринятая конвенциональная процедура, приводящая к определённым конвенциональным результатам и включающая в себя произнесение определённых слов определёнными лицами в определённых обстоятельствах; 2. лица, участвующие в общении, и обстоятельства РА должны быть пригодны для реализации данной процедуры; 3. процедура должна выполняться всеми участниками правильно и полностью; 4. если процедура требует, чтобы лица, участвующие в её выполнении, руководствовались определёнными мыслями и чувствами, то так и должно быть; 5. если процедура предписывает участникам выполнение в будущем некоторых действий, то все участники должны иметь подлинное намерение совершать соответствующие действия.

Рассматривая проблему коммуникативных импликатур, Г. П. Грайс вводит понятие «принципа Кооперации» как основного принципа рационального речевого взаимодействия, которое он определяет как диалог между участниками общения. В общих чертах принцип Кооперации можно сформулировать следующим образом: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога». Данный принцип уточняется в более конкретных «постулатах», подходящих под категории Количества, Качества, Способа и Отношения. К категории Количества относятся максимы, связанные с количеством информации, которое требуется передать:

- 1) «Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога)».
- 2) «Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».

Под категорию Качества попадает, прежде всего, супермаксима, которая гласит «Говори правду», а также ещё две максимы, которые разъясняют её:

- 1) «Не говори того, что, по твоему мнению, является ложным».
- 2) «Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований».

С категорией Отношения связан постулат релевантности – «не отклоняйся от темы». С категорией Способа связан один постулат «выражайся ясно», который в свою очередь, уточняется в более частных постулатах:

- 1) «Избегай непонятных выражений».
- 2) «Избегай неоднозначности».
- 3) «Будь краток (избегай ненужного многословия)».
- 4) «Будь организован».

Теория, предполагающая большой охват прагматических принципов, лежащих в основе эффективного языкового взаимодействия, была предложена Дж. Личем. Стратегию эффективного использования языка Дж. Лич называет «риторикой». Принципы рационального взаимодействия представлены в виде двух иерархических группировок, которым присваиваются имена «Межличностная риторика» и «Текстуальная риторика». Каждая «риторика» представляет собой свод прагматических принципов, максим и субмаксим. Например, Текстуальная риторика охватывает принципы Обрабатываемости, Ясности, Экономии, Экспрессивности, которые, в свою очередь, конкретизируются в виде максим. Межличностная риторика включает в себя Кооперативный Принцип (и все его максимы), Принцип Вежливости (максимы Такта, Великодушия, Одобрения, Скромности, Согласия и Симпатии), Принцип Иронии. Причём Принцип Вежливости играет в коммуникации главенствующую роль и может даже подавлять действие Кооперативного Принципа (приводит к нарушению грайсовских максим и самого Кооперативного Принципа, если это требуется по соображениям такта, благородства и т.п.). Примером данной ситуации может быть названо такое распространенное явление, как «ложь во спасение» [Leech 1983].

Максимы, относящиеся к принципу вежливости, конкретизируются следующим образом: 1) максима Такта: Своди до минимума затраты усилий партнёра; Старайся увеличить выгоду для партнёра; 2) максима Великодушия: Своди до минимума выгоду для себя, бери на себя усилия; 3) максима Одобрения: Не хули других; 4) максима Скромности: Своди до минимума похвалу в свой адрес; 5) максима Согласия: Избегай разногласий; Стремись к согласию; 6) максима Симпатии: Будь благожелательным.

Согласно И.А. Стернину, для того чтобы наше речевое воздействие было эффективным, необходимо соблюдать ряд условий:

1. Знание коммуникантами общих законов общения и следования им.
2. Соблюдение коммуникантами правил бесконфликтного общения.

3. Использование ими правил и приёмов речевого воздействия.

4. Реальная достижимость поставленной цели.

Приведём основные принципы бесконфликтного общения, предложенные И.А. Стерниним:

1. Принцип терпимости к собеседнику («принимай собеседника таким, какой он есть», собеседник всегда прав, даже если он не прав).
2. Принцип благоприятной самоподачи («добивайтесь расположения собеседника, стремитесь ему понравиться»).
3. Принцип позитива, минимизации негативной информации («сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию, давайте максимум позитивной информации») [Стернин 2001].

На наш взгляд, трактовка И. А. Стернина, по сравнению с концепциями многих других учёных, обладает важными преимуществами: в ней большое внимание уделяется коммуникативно-целевой направленности языковых единиц, отражающейся в их семантике, что не всегда учитывается современными исследователями языковой деятельности, часто увлекающимися абстрактными построениями в терминах категорий, условий успешности, ориентированных на результат взаимодействия, что часто приводит к неоправданному игнорированию многих естественноречевых семантических характеристик высказывания.

Мы также рассмотрели некоторые положения традиционной отечественной риторики, относящиеся к проблеме эффективности общения [Александров 2003; Зарецкая 2002; Клюев 2002, 1999; Львов 2002; Михальская 1993; Рождественский 1999; Стернин 2003;]. В нашей работе принято понимание риторики как науки об ораторском искусстве или, как отметил И.А. Стернин, о «публичном речевом воздействии», так как основное внимание здесь мы уделяем проблемам успешной и бесконфликтной коммуникации, то есть практического «применения ораторского искусства», не вдаваясь в детали филологических разработок и риторического анализа текстов.

Оптимальный способ речевого общения принято называть эффективным, успешным. Противоположным является случай, когда в акте диалогического обмена возникают отклонения от общей линии развития диалога либо нарушения диалогических поведенческих установок, провоцирующие возникновение коммуникативно-аномальных ситуаций. При исследовании аномальных коммуникативных ситуаций мы придерживаемся разграничения между понятиями коммуникативного конфликта, коммуникативной неудачи и коммуникативного дискомфорта.

Мы рассмотрели различные точки зрения на определение и трактовку понятия «коммуникативный конфликт» ([Муравьёва 2002; Седов 2002; Семенов 1996, 1999; Стернин 2001]), и сделали вывод, что это понятие имеет многосторонний характер, но большинство подходов сходится на признании того, что коммуникативный конфликт – есть столкновение в процессе коммуникации, вызванное недопониманием или открытым нежеланием продолжать диалог.

Коммуникативный дискомфорт есть не что иное, как состояние «неудобства» в общении, которое, если оно будет продолжаться, может привести к конфликту, который, в свою очередь, может закончиться коммуникативной неудачей — отрицательным результатом, при котором цель общения не достигнута. Л.П. Семененко определяет коммуникативную ситуацию как дискомфортную, «если она складывается таким образом, что в ней присутствуют черты, затрудняющие (но совсем не обязательно делающие невозможной) реализацию тех или иных коммуникативных намерений и/или ожиданий участников» [Семененко 1996: 67].

Коммуникативную неудачу (в отличие от коммуникативного дискомфорта) можно определить как сбой в общении, при котором определённые речевые произведения не выполняют своего предназначения.

Коммуникативная неудача совсем не обязательно является следствием коммуникативного дискомфорта, поскольку участник общения, испытывающий коммуникативный дискомфорт, стремится исправить дискомфортную ситуацию с помощью определённых регулятивных средств или приспособиться к ней, изменив своё коммуникативное поведение или отказавшись от планируемых им коммуникативных и/или практических целей. В случаях, когда коммуникативная неудача не осознаётся коммуникантами, у них может возникнуть ощущение «ложного» комфорта, и как следствие привести к новым коммуникативным неудачам.

В диалоге могут присутствовать как все три явления сразу, так и каждое из них в отдельности. В первом случае между ними вполне вероятно причинно-следственная связь [Мартынова 2000].

Рассматривая эти смежные явления, отражённые в трех соответствующих соотносительных понятиях, можно заключить, что коммуникативный дискомфорт основывается на ощущении участниками общения трудностей коммуникации, коммуникативный конфликт представляет собой столкновение в самом процессе общения, а коммуникативная неудача рассматривается как уже свершившийся факт, показывающий несостоятельность попытки партнёров преодолеть возникшие трудности коммуникации. Можно сказать, что под коммуникативной неудачей понимают положение вещей, при котором коммуниканты не могут реализовать свои коммуникативные намерения и/или коммуникативные ожидания.

Во второй главе «Основные характеристики скрытого коммуникативного дискомфорта как коммуникативно-аномального явления» СКД и ЛКК рассматриваются как разновидности коммуникативно-аномальных ситуаций, анализируются их общие характеристики и отличительные особенности, описываются предпосылки возникновения ситуаций СКД, выявляются коммуникативные и метакоммуникативные показатели скрытого СКД, разрабатывается типология ситуаций СКД.

Очевидно, что помимо «явно» аномальных ситуаций в общении могут возникать ситуации СКД, в которых разногласие не проявляется открыто и не является очевидным для собеседников, и ситуации ЛКК, в которых

коммуниканты сохраняют бесконфликтность и видимую комфортность общения, не осознавая при этом что диалог протекает в условиях ложного, но обоюдодомкомфортного взаимопонимания. Ярким примером ситуации ЛКК может служить следующий диалог: «Клеопатра Максимовна. Мне претит эта скучная, серая жизнь. Я хочу диссонансов, Егор Тимофеевич. – Егорушка. Человек! – Костя. Что прикажете? – Егорушка. Диссонансов. Два раза. Для меня и для барышни. – Костя. Сей минут (Н. Эрдман).

Таким образом, когда коммуникативное неудобство не осознается собеседниками, у них может возникнуть ощущение «ложного» комфорта, и как следствие привести к новым коммуникативным разногласиям. Однако иногда коммуниканты осознают возможность возникновения коммуникативного дискомфорта и стараются хотя бы внешне придать ситуации видимость успешной. Тогда мы говорим о *скрытом коммуникативном дискомфорте*, и о весьма условной эффективности коммуникации. При этом один или оба коммуниканта пытаются сохранить бесконфликтность общения, не изменяя основную стратегию поведения, а лишь придавая диалогу «внешнюю» комфортность. На наш взгляд, важно избегать возникновения скрытого дискомфорта в общении, который не способствует успешности диалога и даже может осложнить коммуникативно-аномальную ситуацию, так как стратегии поведения одного или обоих коммуникантов в данном случае направлены на сохранение внешней бесконфликтности, а не на устранение истинных причин разногласий.

Понятия скрытого коммуникативного дискомфорта и ложного коммуникативного комфорта на первый взгляд схожи, однако их следует различать. На наш взгляд, одно из различий между рассматриваемыми явлениями кроется в процессе их возникновения. В случае ЛКК один или оба коммуниканта сохраняют благожелательность и тактичность в процессе общения, не замечая возникших разногласий. В ситуации СКД коммуниканты могут предпринимать какие-то дополнительные действия по повышению степени тактичности, так как не заинтересованы в открытом проявлении разногласий в процессе общения.

Для иллюстрации приводимых ниже положений рассмотрим два примера.

Пример ЛКК:

(1)– И зачем говорить, чтобы вы смотрели за его господином в оба? Что-то здесь не так. Не могли бы вы припомнить, какие именно слова он произнёс?

– Очень хорошо запомнил. «Вы посмотреть лучше сегодня». Каждое слово по очереди выуживал из лексикона.

– Хм. А как это было по-английски? You ... watch out today?

– Нет, как-то по-другому. – Я нахмурил лоб, роясь в памяти. – Что-то такое на букву «б».

– На «б»? Better?

– Да, именно так!

– Ну-ка, попробуем восстановить английскую фразу. «Вы» – это you,

«смотреть» – это see или look, потом better, «сегодня» – это today. «You see better today» – это бессмыслица. Стало быть, получается «you look better today».

– Да правильно! Те самые слова! – обрадовался я.

Эраст Петрович развёл руками.

– Тогда, Зюкин, вынужден вас разочаровать. Это вовсе не рекомендация получше следить за Линдом, а выражение, означающее «Сегодня вы выглядите лучше».

– Всего лишь? – разочаровался я.

– Увы. Вы с мистером Фрейби стали жертвами буквального перевода (Б. Акунин).

Очевидно, что один из собеседников, являясь носителем английского языка и владея им в совершенстве, произносит фразу, смысл которой трактуется вторым собеседником неправильно (однако он полагает, что понял партнёра по общению правильно), что провоцирует создание коммуникативно-аномальной ситуации, а именно, ситуации ЛКК. При «выуживании слов из лексикона» происходит коммуникативный сбой, обусловленный многозначностью слова *look* и спецификой отношений в рамках той лексико-семантической группы, к которой принадлежат слова *look* и *see*. Кстати, взятое вне контекста, предложение *You see better today* не является заведомой «бессмыслицей»: речь скорее должна идти о неуместности данного высказывания в данной ситуации, т.е. о его несоответствии грайсовской категории Отношения (Не отклоняйся от темы). Оба собеседника уверены, что их общение успешно, однако тот факт, что слушающий неточно интерпретирует реплику говорящего, позволяет говорить о возникновении ЛКК-ситуации. Таким образом, различия в языковом тезаурусе коммуникантов и нарушение коммуникативной максимы уместности послужили причиной возникновения мнимой адекватности понимания. Один из собеседников был уверен, что понял реплику другого правильно, при этом оба коммуниканта рассматривали общение как комфортное, которое в действительности оказалась ложно-комфортным.

Пример СКД:

(2) Ира (*кидается к нему*). Молодой человек, вы плащ не купите для своей жены? Очень дёшево, всего сорок рублей! А он стоит девяносто, он почти новый! Немецкий!

Молодой человек (*улыбаясь*). Спасибо, спасибо, что вы ... Не надо. Нам посылка придёт с тёплыми вещами. Не надо!

Ира. А у меня как раз нет денег! Для жены, для жены! Возьмите. А мне как раз надо на самолёт да ещё добраться до аэропорта.

Молодой человек (*улыбаясь*). А у нас, откровенно говоря, в обрез. Еле-еле, понимаете.

Ира. Не уходите, не уходите, я вас очень прошу! Я сейчас дам один звонок, и мы ещё поговорим! (*Заходит в будку, набирает номер.*)

(Л. Петрушевская).

Данный пример характеризует, на наш взгляд, СКД-ситуацию. Один из

коммуникантов, стараясь не обидеть другого и следуя принципу Вежливости, пытается отказать собеседнику как можно более дружелюбно («улыбаясь»: «Спасибо, спасибо, что вы ...»). По поведению первого можно сказать, что он прилагает усилия, чтобы возникшее коммуникативное неудобство не стало «внешней» характеристикой диалога. Второй коммуникант не замечает наличия КД и придерживается той же линии коммуникативного поведения, которая характерна для начала разговора – очевидно, данное обстоятельство объясняется стремлением выполнить определённые практические цели («вы плащ не купите для своей жены? Очень дёшево, всего сорок рублей!»). Хотя в данном случае собеседники не вступают в открытый спор, в общении возникает некий дискомфорт, так как первый коммуникант уговаривает второго и проявляет настойчивость, а второй, стараясь быть вежливым, скрывает нежелание продолжать общение на данную тему. В результате возникает СКД-ситуация.

Используя в качестве отправного пункта типологию потенциальных предпосылок возникновения явных КД-ситуаций, мы рассмотрели также причины возникновения СКД как коммуникативно-аномального явления. Так как мы отметили определённую схожесть этих двух понятий (оба основаны на неудобстве в общении, только во втором случае оно в некоторой степени «потенциально», т.к. коммуниканты «скрывают» его, пытаются представить ситуацию как комфортную, что проявляется в их коммуникативном поведении), то можно предположить, что и отдельные причины явного КД могут также являться причинами скрытого дискомфорта. Однако для второго явления, на наш взгляд, ключевой является характеристика «скрытый», следовательно, основное внимание необходимо направить на исследование тех причин, по которым КД «потенциален» и поэтому не является фактором реального поведения коммуникантов. СКД является «потенциальным» КД в том смысле, что он мгновенно превращается в реальный КД, как только причины возникновения СКД оказываются в поле зрения коммуниканта и последний начинает осознавать неуместность стратегических и тактических линий своего коммуникативного поведения.

Предлагаемый нами перечень возможных предпосылок возникновения СКД-ситуаций выглядит следующим образом:

1. Предпосылки, обусловленные личностными особенностями коммуникантов:
  - 1.1. различия в объёме и содержании языкового тезауруса коммуникантов;
  - 1.2. различия в картинах мира, связанные с неполной совместимостью концептуальных тезаурусов коммуникантов;
  - 1.3. несоответствие целей, мотивов, установок и интенций коммуникантов;
  - 1.4. несовместимость психических и/или физических состояний коммуникантов;
  - 1.5. различия в социальном статусе коммуникантов;
  - 1.6. различия, связанные с возрастом коммуникантов.
2. Предпосылки, обусловленные обстоятельствами общения:
  - 2.1. формальное общение, требующее высокой степени тактичности;

- 2.2. обстоятельства общения, требующие использования такого приёма как, например, «ложь во благо»
3. Предпосылки, обусловленные сбоями в процессе вербализации и/или понимания:
- 3.1. использование лексики, маскирующей КД;
- 3.2. представление говорящим информации таким образом, что слушающему непонятно, является ли их общение действительно комфортным и бесконфликтным.
4. Предпосылки, обусловленные стремлением к достижению коммуникативных и /или практических целей:
- 4.1. игнорирование коммуникантом скрытых разногласий в общении в стремлении к достижению своих целей;
- 4.2. стремление коммуниканта нейтрализовать разногласие в общении таким образом, чтобы оно не помешало осуществлению его целей.

При рассмотрении частных случаев явления СКД выводы исследователя о наблюдаемой разновидности СКД, о характере осуществляемых регулятивных действий, о коммуникативно-целевой мотивировке речевого поведения, о причинах и последствиях возникновения СКД и о других интересующих исследователя аспектах ситуации предполагают обнаружение коммуникативных и метакоммуникативных показателей данного явления.

Метакоммуникативные показатели характеризуют состояние собеседников «со стороны» («третьими лицами», как отмечает Е.М.Мартынова) или с точки зрения восприятия самими собеседниками данной коммуникативной ситуации (например, слова автора в косвенной речи являются примером метакоммуникативных показателей).

Метакоммуникативными показателями СКД мы считаем:

1. Слова, отражающие реальное психологическое состояние коммуниканта.
2. Слова, в значении которых присутствуют компоненты, отражающие реальные физические показатели состояния коммуниканта.
3. Метафорические обозначения дискомфорта состояния коммуниканта.

Если метакоммуникативные показатели мы считаем схожими для всех коммуникативно-аномальных ситуаций, то коммуникативные показатели СКД будут значительно отличаться от коммуникативных показателей других аномальных явлений в общении. При выделении коммуникативных показателей СКД-ситуаций особое внимание мы обращаем на «скрываемость» дискомфорта общения и на то, какими коммуникативными средствами эта «скрываемость» достигается.

Коммуникативные показатели СКД:

1. Вежливые фразы и клише.
2. Лесть, комплименты собеседнику.
3. Лексика, имеющая положительную эмоциональную окраску.
4. Уменьшительно-ласкательные формы.
5. Преувеличения.
6. Повторы.

7. Интонационное оформление речи, паузы, запинки.

8. Многозначные слова.

Рассмотренные нами в диссертационном исследовании типологии КД-ситуаций основываются на представлении потенциальных причин их возникновения. Придерживаясь аналогичной линии поиска, в своей работе мы предлагаем возможную типологию СКД-ситуаций, основанную на предпосылках их возникновения, выявленных нами в соответствующем разделе работы.

При этом мы отдаём себе отчёт в том, что явления СКД можно классифицировать, основываясь не только на предпосылках их возникновения, но и по другим признакам. Можно, например, различать типы СКД, опираясь на возможные последствия его возникновения, как конструктивные (способствующие положительному развитию диалога, помогающие преодолеть возникающие разногласия), так и деструктивные (создающие ещё большее напряжение в процессе общения) [Семененко 2008].

Кроме этого, можно, например, предложить классификацию СКД-ситуаций исходящую из степени участия, принимаемого коммуникантами в симуляции комфортности.

Итак, классифицировать СКД-ситуации мы можем, опираясь на различные критерии:

1. Типология СКД-ситуаций, основанная на предпосылках их возникновения (типы СКД-ситуаций соответствуют типам провоцирующих их предпосылок).
2. Типология СКД-ситуаций, основанная на их возможных последствиях:
  - 2.1. конструктивные (способствующие положительному развитию диалога, помогающие преодолеть разногласия);
  - 2.2. деструктивные (создающие ещё большее напряжение в процессе общения).
3. Типология СКД-ситуаций, основанная на степени принимаемого коммуникантами участия в симуляции комфортности:
  - 3.1. симуляция комфортности одним из коммуникантов;
  - 3.2. симуляция комфортности обоими коммуникантами.

В третьей главе «Влияние скрытого коммуникативного дискомфорта на процесс коммуникации» рассматриваются варианты поведения участников коммуникации в ситуациях СКД, анализируются возможные последствия СКД, приводятся основные стратегии и тактики, способствующие гармонизации коммуникативно-дискомфортной ситуации.

С учётом предпосылок возникновения СКД и постулируемых на их основе типов СКД-ситуаций, а также придерживаясь общетеоретических представлений о возможных типах поведения собеседников в коммуникативно-аномальных ситуациях, мы рассмотрели некоторые стандартные способы поведения участников диалога в СКД-ситуациях.

Пути к типологизации способов поведения участников коммуникативно-аномальных ситуаций неоднократно оказывались в поле зрения лингвистов

([Бенедиктова 2003; Елизаров 2007]). Варианты поведения коммуникантов в СКД-ситуациях мы рассмотрели с учётом опыта, накопленного в сфере лингвистического исследования коммуникативных аномалий.

Резонно предположить, что в ситуациях скрываемого КД основные стратегические и тактические линии поведения участников будут направлены на поддержание мнимой комфортности общения, камуфлирование или подавление партнёром/партнёрами своих истинных коммуникативных намерений и ожиданий. Таким образом, действия коммуникантов в подобного рода ситуациях уже по определению сопряжены с нарушением грайсовских максим (в плане общих поведенческих установок кооперативного взаимодействия) и с несоблюдением условий искренности речевого акта (в плане конкретных коммуникативно-целевых характеристик высказывания). Вполне возможно, что в определённых ситуациях скрываемый КД воспринимается коммуникантами как временное состояние и по его истечении партнёры могут приступить к осуществлению каталогизированных стандартных регулятивных действий, направленных (в зависимости от истинных коммуникативных намерений) на нейтрализацию или поддержание уже не скрываемого состояния КД. Здесь же мы рассматриваем некоторые типологически релевантные разновидности коммуникативных действий, осуществляемых с целью камуфлирования КД и симуляции комфортного общения.

Список предложенных нами вариантов поведения участников в СКД-ситуациях выглядит следующим образом:

1. Проявление сверхтактичности в процессе общения с целью сохранить дружеские отношения с собеседником.
2. Намеренная или вынужденная симуляция согласия с собеседником, что может быть обусловлено различными причинами.
3. Акцентирование тактичности, обусловленное скрытым желанием завершить диалог.

Мы допускаем, что варианты поведения могут быть намного более разнообразными, здесь же приведены лишь основные и, на наш взгляд, наиболее очевидные типы коммуникативного поведения, характеризующие СКД при осуществлении регулятивных действий, направленных на предотвращение более серьёзных диалогических аномалий — коммуникативных неудач.

Говоря о возможных последствиях рассматриваемого явления, необходимо отметить, что СКД может, на наш взгляд, либо способствовать положительному развитию ситуации (конструктивные последствия СКД), либо служить причиной «открытого» коммуникативного дискомфорта, коммуникативного конфликта и даже полной коммуникативной неудачи (деструктивные последствия СКД).

Мы считаем, что положительное влияние СКД на ситуацию общения может проявиться в том, что коммуниканты будут продолжать диалог, не принимая во внимание дискомфортные обстоятельства коммуникативного акта.

Если возникающее при этом неудобство общения не столь значительно, то его игнорирование не будет препятствовать нормальному течению диалога, и, напротив, поможет сконцентрировать внимание на положительных (и, возможно, более весомых) сторонах общения и будет способствовать конструктивному развитию диалогического сценария.

С другой стороны, последствия СКД могут быть деструктивными, в случае, когда симуляция комфортности становится причиной неточного или неполного понимания высказывания (содержание которого является важным для общения и для эффективности коммуникации в целом).

Процесс гармонизации коммуникативно-дискомфортной ситуации начинается с рассмотрения дискомфорта и его определения. Затем необходимо рассмотреть причины возникновения СКД и заострить внимание на источнике «скрытого» напряжения. Например, в нашем случае – одни СКД-ситуации могут быть вызваны обстоятельствами общения или связаны с личностными особенностями коммуникантов; другие обусловлены сбоями в процессе вербализации и/или понимания, а также стремлением к достижению коммуникативных и /или практических целей.

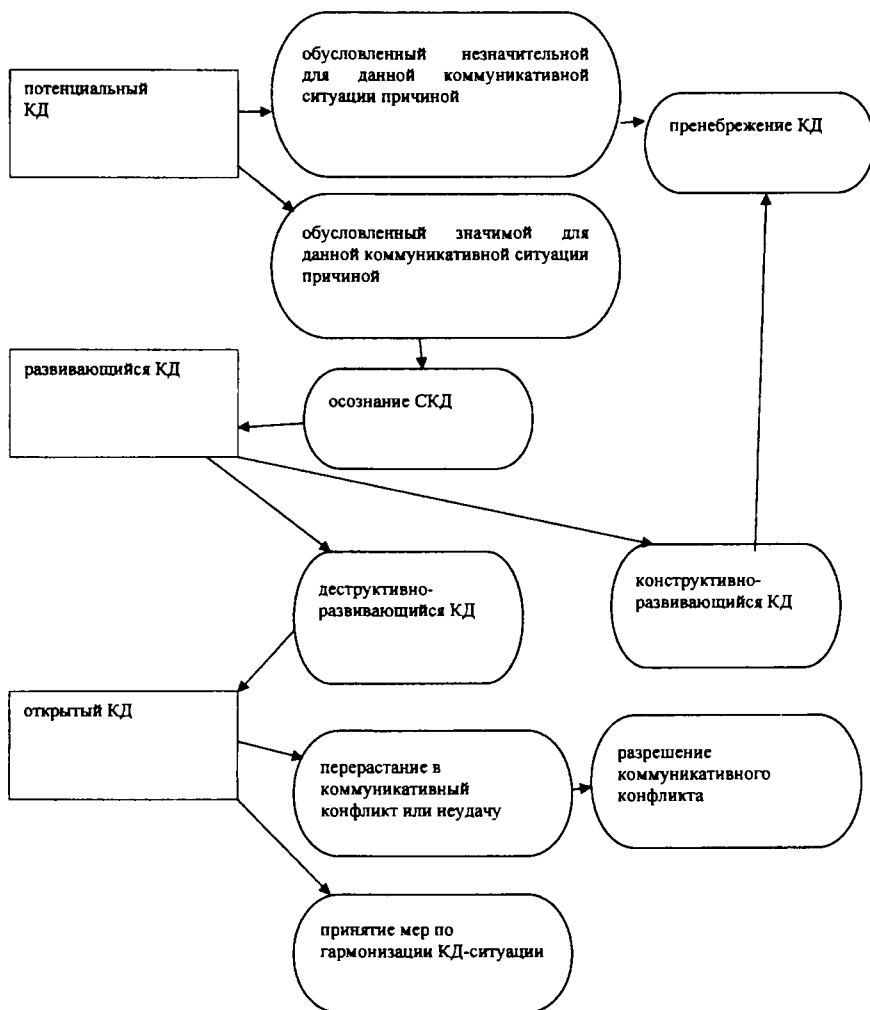
После обнаружения скрытых причин и источников СКД необходимо скорректировать проблему путем «подбора» определённой реакции, соответствующей конкретной коммуникативной ситуации, но в то же время не провоцирующей дальнейшее развитие дискомфорта, а наоборот, направленной на гармонизацию СКД. Например, если возникшее неудобство в общении связано с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше остается каждый участник диалога. Если же помехой являются такие личностные особенности коммуникантов, как собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий.

На наш взгляд, при соответствующем опыте действия в конфликтных ситуациях потенциально дискомфортные явления в процессе коммуникации вообще могут быть предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования. Основная задача в данном случае состоит в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен во всех общественных отношениях и ситуациях внутреннего выбора, а также в распознавании потенциально дискомфортной ситуации и контроле над ней с целью получения наилучшего результата.

В целом, выбираемая стратегия гармонизации зависит от того, на какой стадии находится КД (потенциальный КД, развивающийся КД, открытый КД).

Рассмотрим Схему 1, в которой мы представили примерные тактики гармонизации общения в зависимости от того, на какой стадии находится КД (в случае СКД-ситуаций мы имеем дело с потенциальным КД).

Схема 1.



В приведённой схеме мы рассмотрели примерное направление действий коммуникантов при столкновении с таким коммуникативно-аномальным явлением, как КД, в частности СКД (в данном случае потенциальный КД). Таким образом, если КД является скрытым (или потенциальным), он может и не представлять угрозы для дальнейшего развития общения (если обусловлен незначительной для данной коммуникативной ситуации причиной), тогда им можно просто пренебречь, «сделать вид», что ситуация комфортна. Если же СКД обусловлен значимой для данной коммуникативной ситуации причиной, то велика вероятность того, что он перерастёт в развивающийся КД, который будет уже осознанным (в отличие от СКД). В данном случае КД может развиваться конструктивно (то есть иметь положительное влияние на процесс общения), тогда мы можем проигнорировать наличие КД (КД превратится в СКД, процессу общения не будет «нанесён вред»). Если же КД развивается деструктивно, то можно прогнозировать его трансформацию в открытый КД. Стратегия поведения коммуникантов в открытом КД может, на наш взгляд, способствовать возникновению коммуникативного конфликта или даже коммуникативной неудачи, тогда чтобы гармонизировать ситуацию, необходимо будет разрешать возникший конфликт. Второй возможной стратегией поведения в данном случае может стать поддержание возникшего КД, и при этом нейтрализация КД будет осуществляться путём устранения причины коммуникативного неудобства.

На наш взгляд, важно принимать во внимание некоторые общие причины возникновения СКД, нейтрализация которых, может способствовать гармонизации общения:

1. Предпосылки, обусловленные личностными особенностями коммуникантов.
2. Предпосылки, обусловленные обстоятельствами общения.
3. Предпосылки, обусловленные сбоями в процессе вербализации и/или понимания.
4. Предпосылки, обусловленные стремлением к достижению коммуникативных и/или практических целей.

После обнаружения скрытых причин и источников КД следующим шагом является коррекция проблемы. Например, если СКД вызван личностными особенностями коммуникантов, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения, ориентированных на специфические особенности личности собеседника. Если СКД обусловлен обстоятельствами общения, необходимо по возможности нейтрализовать или свести к минимуму влияние негативного обстоятельства, которое провоцирует СКД. Если СКД вызван стремлением к достижению коммуникативных и/или практических целей, решение заключается в корректировке целей и поиске компромиссов. Если же причиной СКД являются сбои в процессе вербализации и/или понимания, необходимо попытаться нейтрализовать происходящие сбои.

**В заключении** обобщаются полученные результаты, формулируются

выводы проведённого исследования и намечаются перспективы дальнейших исследований в данной области.

По теме диссертации опубликованы следующие работы.

**Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК РФ:**

1. Болохонцева, Н.М. К вопросу о коммуникативных и метакоммуникативных показателях ложного коммуникативного комфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Учёные записки Орловского государственного университета: научный журнал. Серия «Гуманитарные и социальные науки». – 2010. – №3 (37). – Часть 2. – С. 91-94 (0,3 п.л.).
2. Болохонцева, Н.М. К вопросу о предпосылках возникновения ситуаций скрываемого коммуникативного дискомфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Вестник Орловского государственного университета: федеральный научно-практический журнал. Серия: Новые гуманитарные исследования. – 2010. – №3(11), май – июнь. – С. 203-210 (0,75 п.л.).
3. Болохонцева, Н.М. Явления ложного коммуникативного комфорта и мнимой бесконфликтности [Текст] / Н.М. Болохонцева // Научный Вестник Воронежского государственного архитектурно-строительного университета. Серия: «Современные лингвистические и методико-дидактические исследования». – 2010. – Выпуск №2(14). – С. 163-172 (0,7 п.л.).

**Публикации в других изданиях:**

4. Болохонцева, Н.М. Формирование коммуникативной компетенции как основа развития профессионально значимых качеств средствами иностранного языка [Текст] / Н.М. Болохонцева // Формирование лингвистической культуры курсантов, слушателей и студентов средствами иностранного и русского языков: сборник материалов научно-практического семинара 20 декабря 2006 г. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2006. – С. 18-20 (0,25 п.л.).
5. Болохонцева, Н.М. Ролевое поведение и его связь с эффективностью речевого воздействия в социокультурном аспекте [Текст] / Н.М. Болохонцева // Язык и речь: социокультурный аспект: сборник материалов научно-практического семинара 19 декабря 2007 г. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2007. – С. 35-37 (0,3 п.л.).
6. Болохонцева, Н.М. Несогласованность в коммуникативных и практических целях коммуникантов как фактор «ложного» коммуникативного комфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Наука и практика. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2008. – №2(35). – С. 51-54 (0,3 п.л.).
7. Болохонцева, Н.М. Языковое несоответствие в коммуникативных текстах говорящего и слушающего как возможный фактор возникновения коммуникативно-аномальных ситуаций [Текст] / Н.М. Болохонцева // Наука и практика. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2008. – №4 (37). – С. 14-17 (0,3 п.л.).
8. Болохонцева, Н.М. К вопросу о некоторых причинах возникновения ситуаций «скрытого» коммуникативного дискомфорта и «ложного» коммуникативного комфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Актуальные проблемы современной филологии и методики преподавания языка: сборник

- материалов международной научно-практической конференции 24-26 ноября 2008 г. – Орёл: ОГИЭТ, 2008. – С. 130-134 (0,3 п.л.).
9. Болохонцева, Н.М. К вопросу о предпосылках возникновения ложного коммуникативного комфорта, обусловленных личностными особенностями коммуникантов [Текст] / Н.М. Болохонцева // Филологические науки. Вопросы теории и практики: научно-теоретический и прикладной журнал. – Тамбов: Грамота, 2009. – № 1 (3). – С. 29-31 (0,5 п.л.).
  10. Болохонцева, Н.М. К вопросу о возможных вариантах поведения участников коммуникации в ситуациях ложного коммуникативного комфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Горизонты психолингвистики: материалы международной научно-практической конференции, посвященной 80-летию профессора заслуженного деятеля науки РФ А.А. Залевской (г. Тверь, 23-24 октября 2009 г.). – Тверь: Твер. гос. ун-т, 2009. – С. 46-50 (0,4 п.л.).
  11. Болохонцева, Н.М. Обстоятельства общения как возможный фактор возникновения ложного коммуникативного комфорта [Текст] / Н.М. Болохонцева // Прагмалингвистика и практика речевого общения: материалы III международной научно-практической конференции (27-28 ноября 2009 г.). – Ростов н/Д: ИПО ПИ ЮФУ, 2009. – Вып.3. – С. 74-78 (0,4 п.л.).
  12. Болохонцева, Н.М. К вопросу о возникновении коммуникативно-аномальных ситуаций в процесс общения на занятиях по иностранному языку [Текст] / Н.М. Болохонцева // Формирование коммуникативной компетенции обучающихся в процессе изучения филологических дисциплин: сборник материалов научно-практического семинара 16 декабря 2009 г. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2009. – С. 27-30 (0,25 п.л.).
  13. Болохонцева, Н.М. Влияние ложно-коммуникативных ситуаций на процесс общения [Текст] / Н.М. Болохонцева // Наука и практика. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2010. – №2 (43) – С. 182-185 (0,36 п.л.).
  14. Болохонцева, Н.М. К вопросу о некоторых личностных особенностях коммуниканта, провоцирующих возникновение ложного коммуникативного комфорта» [Текст] / Н.М. Болохонцева // Актуальные вопросы науки и практики: сборник научных статей. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2010. – С.35-41 (0,3 п.л.).
  15. Болохонцева, Н.М. Бесконфликтное общение в рамках методического и лингвистического аспектов преподавания филологических дисциплин в высших профессиональных учебных заведениях [Текст] / Н.М. Болохонцева // Методический и лингвистический аспекты преподавания филологических дисциплин в высших профессиональных учебных заведениях: сборник материалов межвузовского научного семинара 8 декабря 2010 г. – Орёл: ОрЮИ МВД РФ, 2010. – С. 34-38 (0,3 п.л.).

**ООО ПФ «Картуш»**  
302001, г. Орел, ул. 2-я Посадская, 26.  
Тел. (4862) 445-145, тел./факс (4862) 445-146.  
[www.kartush-orel.ru](http://www.kartush-orel.ru), e-mail: [kartush@orel.ru](mailto:kartush@orel.ru)  
Лицензия ПД № 8-0023 от 25.09.2000 г.

Формат 60x80 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Усл. печ. л. 1,5.  
Тираж 100 экз. Заказ № 130 от 05.05.2011 г.



10 =