



Арто Мустайоки

arto.mustajoki@helsinki.fi

д-р философии, профессор,
зав. отделением современных языков
Университета Хельсинки
Хельсинки, Финляндия

Направление: Русский язык: коммуникативно-прагматические аспекты исследования

Причины коммуникативных неудач: попытка общей теории

Интеракция между людьми, модель коммуникации, коммуникативная неудача, ментальный мир, реципиент-дизайн, жанры речи.

В статье приводится многоуровневая модель коммуникации, позволяющая объяснить коммуникативные неудачи разного рода. Кроме процессуальных и языковых факторов внимание уделяется ментальным мирам собеседников и умению говорящего приспосабливать свою речь к реципиенту (реципиент-дизайну). В конце статьи рассматриваются риски возникновения коммуникации в разных речевых жанрах.

Человеческое общение является весьма сложным и одновременно тонким явлением. Его успешное осуществление зависит от взаимодействия множества факторов. Причины коммуникативных неудач (недопониманий, непониманий) изучены с разных точек зрения. Известная в русской лингвистике классификация О.П. Ермаковой и Е.А. Земской [6: 90–157] импонирует нам своей многосторонностью и большим количеством фактических примеров. Ф. Басевич [1], опираясь на украинский материал, различает 3 источника коммуникативных неудач (КН): собеседники, ситуация общения, языковой код. В. Фалкнер [21] приводит несколько иную классификацию, различая:

1) КН, вызванные артикуляционными, аудитивными и акустическими (звуковыми) причинами;

2) КН, выходящие из культурных различий;

3) КН, основывающиеся на различиях в знаниях собеседников;

4) интенциональные (нарочитые) КН;

5) КН, которые вызываются разными ожиданиями собеседников по поводу скрипта рассматриваемой темы разговора;

6) КН, связанные с контекстом (ситуацией).

Другой подход к КН представляет П. Линелл [33, см. также 24, 25], который обращает внимание на то, в какой мере эти неудачи влияют на ход интеракции по шкале «видимые» (overt), «латентные» (latent) или «скрытые» (covert) КН. Существует множество других работ, посвященных классификации КН. Обзоры западных трактовок можно найти, в частности, в Dascal, 1999 [18: 753–762]; Tzanne, 2000 [45]; Olsina, 2002 [39: 37–57]; Verdonik, 2010 [47: 1364–1379].

Названные (и многие другие, соответствующие рассматриваемой теме) работы

лингвистической ориентации заложили основу для изучения КН. Однако в последние годы картина причин этого явления в значительной мере расширилась благодаря исследованиям психолингвистов [28: 207–212; 29: 71–85; 30: 925–936]. Их эксперименты существенным образом изменили наше представление о деятельности участников общения. Раньше за догму принимали кооперативный принцип коммуникации, согласно которому говорящий старается как можно более тщательно приспособить свою речь к реципиенту. Как показали психолингвистические эксперименты, это только идеал, который практически никогда не встречается. Собственно говоря, такой результат никак не противоречит нашему повседневному опыту. Как раз в неспособности последовательно провести принцип кооперации кроется большой риск неуспешности коммуникации. В англоязычной научной литературе в связи с этим употребляется термин *recipient design* (или *audience design*). Согласно практике перевода терминов в современном русском языке он может быть выражен как «реципиент-дизайн», тем самым становясь близким по значению к уже имеющемуся понятию «фактор слушателя». Итак, неадекватная реализация реципиент-дизайна — одна из самых важных причин КН.

Постараемся представить модель коммуникации, которая позволяет истолковать КН, охватив разные стороны этого сложного вопроса и объяснив парадоксальные наблюдения ученых, в том числе утверждение Ермаковой и Земской [6] о том, что КН так же часто встречаются в речи между близкими друзьями, как в межкультурной коммуникации. В необходимости многостороннего подхода к изучению данного феномена можно убедиться, рассматривая следующие простые фразы.

- Иван изучает китайский язык и литературу.
- Иван изучает китайский язык и философию.
- Иван изучает китайский язык и биологию.

Синтаксическая структура всех предложений идентична. Любая фраза, содер-

жащая конструкцию «прилагательное + существительное + союз *и* + существительное», с теоретической точки зрения предоставляет возможность для двоякого прочтения: прилагательное относится либо только к первому существительному, либо к обоим. Компьютер, который обладает данными о построении предложений русского языка, но ничего не «знает» о семантике слов или о правилах их сочетаемости, не может выбрать правильный вариант даже в самых очевидных случаях типа «Купили золотое кольцо и цветы». Таким образом, каждое из приведенных предложений дает повод для двоякого истолкования его смысла и тем самым для недоразумения.

Человек в отличие от компьютера основывает свою интерпретацию любого текста не только на структурных свойствах высказываний, но и на языковом и культурном опыте, сохраненном в сознании. В связи с этим первое и третье предложения, как правило, не вызывают трудностей в реальных ситуациях общения, поскольку первое высказывание люди склонны понимать как «китайский язык и китайскую литературу», а третье — как «китайский язык и (общую) биологию». Вместе с тем второе предложение представляет собой случай, в котором вполне возможны разные толкования из-за различий в ментальных мирах говорящего и реципиента.

Сказанное еще не объясняет появления КН в общении, поскольку говорящий, предвидя возможные трудности в понимании, может внести корректировочные элементы в свою речь. Как раз об этом говорится в реципиент-дизайне. Однако возможность коррекции еще не означает, что так и будет сделано. Для того чтобы говорящий специально обратился к этому вопросу, он должен осознать, что фактор слушателя требует особого внимания именно в данной коммуникативной ситуации. Так, если говорящий понимает, что фраза «Иван изучает китайский язык и философию» может вызвать неправильное толкование у реципиента, то в зависимости от ее смысла он произнесет либо «Иван изучает китайский язык и китайскую философию», либо «Иван изуча-

ет китайский язык и общую философию». Как будет доказано далее, говорящий по тем или иным причинам далеко не всегда догадывается, что требуются особые усилия для обеспечения правильного толкования его высказывания.

Приведем модель, представляющую разные фазы и элементы коммуникации.



Схематизация разных фаз коммуникации

Данная модель имеет много общего с традиционными схемами, восходящими к теории информации Шеннона [19: 97; 21: 88], однако более полно охватывает разные стороны данного явления. Рассмотрим ее основные фазы.

Любое высказывание тем или иным образом связано с действительностью или, более конкретно, с ее ограниченным фрагментом. Действительность – это не только реальный мир, одинаково часто мы говорим и о наших чувствах и ощущениях (внешний мир), и о наших планах, мечтах, желаниях, снах (виртуальный мир) [11: 20–36]. «Смысл», или то, что мы хотим выразить, нередко имеет достаточно неопределенный облик в наших мыслях. Из-за этого поиск слов, подходящих к его выражению, – непростая задача. «Любое высказывание является только приближением к тому, что у говорящего в голове» [27: 1742].

С одной стороны, найти языковые средства для выражения смысла трудно, с другой – говорящий имеет, как правило, в своем распоряжении широкий диапазон различных возможностей для этого. Допустим, к примеру, что преподаватель хо-

чет попросить студента сократить начало сочинения. Подбирая (обычно неосознанно) подходящее для этой цели высказывание, он может прибегнуть к одной из следующих формулировок.

- Сократите (немного / немножко) начало сочинения.
- Прошу / советую сократить начало сочинения.
- Стоит / стоило бы сократить начало сочинения.
- Необходимо сократить начало сочинения.
- Может быть, нужно сократить начало сочинения.
- Я бы на вашем месте сократил начало сочинения.
- Начало сочинения длинновато / слишком длинно.
- Сочинение было бы лучше, если бы начало было короче.
- Обычно начало сочинения бывает (по) короче.
- Согласно инструкциям / общим правилам, начало сочинения должно быть (чуть) короче.
- Не знаю... может быть, было бы возможно сократить начало сочинения, но смотрите сами.

Таким образом, подбирая языковые средства для выражения смысла, говорящий не только определяет лингвистическое содержание (пропозицию) своего высказывания, но и его тон (регистр). С точки зрения осуществления коммуникативных задач это не менее важно. Мы хотим не только выразить какое-то пропозициональное значение, но и сделать это определенным образом.

Выбрав языковую форму для данного смысла, говорящий произносит высказывание. И здесь существует риск затруднить понимание, если он совершает в своей речи ошибку. Фаза, на протяжении которой высказывание переходит от говорящего к реципиенту, естественно, имеет свои отличия при устном и письменном общении. Вследствие этого устная и письменная формы коммуникации имеют собственные ловушки при доведении речи до сознания реципиента. Для простоты сосредоточимся на устной

коммуникации, успешности которой грозят, по крайней мере, следующие обстоятельства:

- 1) реципиент не слышит речь (неслышание, non-hearing),
- 2) реципиент слышит, но не слушает (не-слушание, non-listening),
- 3) реципиент слышит не так (mishearing).

В сознании слушателя все происходит в обратном порядке. Поскольку восприятие является активным процессом, он порождает свою версию высказывания на основе услышанного. При этом совершаются и корректировочные действия: если речь говорящего не слышна целиком, реципиент сам автоматически дополняет отсутствующие элементы высказывания. Если реципиент-студент слышит: «Гмгмммм сократить начало схммммния», он создает на этой основе правильную фразу: «Необходимо сократить начало сочинения». В активной роли реципиента также кроется риск неправильного толкования высказывания. Допустим, что встречающий гостя на перроне говорит: «Какие у вас планы на вечер?», а гость слышит в шуме: «Какмм у вас гмммм гмммм?» – и порождает на основе услышанного, а также собственного представления о том, что в этой ситуации может сказать встречающий, свое толкование фразы. Возможная интерпретация, например: «Как у вас прошла поездка?»

Продолжим рассмотрение хода коммуникации с позиции реципиента. Форма_{Re}, естественно, может более или менее точно соответствовать форме_{Sp}, но тем не менее ее нельзя считать зеркальным повторением формы_{Sp}. Это, скорее, создание, продукт реципиента. На следующем этапе он декодирует языковую форму и получает смысл. Чем в более скрытой форме смысл передается, тем неправильное толкование высказывания более вероятно. Так, фраза «Не знаю... может быть, было бы возможно сократить начало сочинения, но смотрите сами», которая содержит много смягчающих элементов, может быть понята реципиентом только как констатация или пожелание, а не как побуждение.

Рассмотрим другой пример, в котором смысл_{Sp} и смысл_{Re} содержат более тонкие

нюансы. Муж и жена договорились поехать в субботу на дачу, если не будет дождя. Его отношение к этому плану не очень положительное, поскольку в этот же день на стадионе будет интересный футбольный матч. В субботу утром он встает с постели, подходит к окну и говорит: «Идет дождь». Эта краткая фраза содержит разные поводы для непонимания и разногласия. Во-первых, само определение дождя неочевидно в том случае, если дождь только моросит. Жена может интерпретировать высказывание мужа как нарочито неправильное представление погоды на улице. Во-вторых, для дальнейшего хода событий важно, каким тоном он произносит фразу и как жена воспринимает этот тон. Ситуация осложняется, если она слышит в его речи радость по поводу дождя.

Ментальные миры говорящего и реципиента

Чтобы глубже понять процесс общения, мы должны вернуться к приведенной ранее модели коммуникации и обратиться к тем ее элементам, которые образуют рамку всего процесса, т.е. к ментальным мирам говорящего и реципиента. Как показывают стрелки на схеме, ментальный мир оказывает влияние на все фазы процесса. Рассмотрим в общих чертах его составные части и то, как они влияют на коммуникацию [35].

1. *Коммуникативная (языковая) способность* состоит из всего того, что человек усвоил, употребляя язык(и) в течение своей жизни. Естественно, порождение речи содержит и креативные элементы, но и они основываются на языковом опыте говорящего [26: 121–150]. Как утверждает Б. Гаспаров [3], при говорении мы тем или иным образом повторяем то, что слышали или читали раньше. Возвращаясь к приведенным ранее примерам, отметим, что любая языковая личность обладает своим набором разных языковых средств. У каждого из нас есть любимые выражения и фразы, а другие языковые средства употребляются нами спорадически или полностью отсутствуют в нашей речи. Вряд ли хоть один

носитель русского языка способен употребить все потенциальные варианты. Иностранец, говорящий на русском, имеет в запасе, как правило, намного меньший набор выражений. Из-за этого он должен уступать в степени разработанности оттенков высказывания.

2. *Культурный и интеллектуальный фон* определяет пресуппозиции, стереотипы, скрипты, сценарии нашей речи, а также задает круг знаний, имеющийся в нашем распоряжении. В русской лингвокультурной традиции принято использовать понятия «картина мира», «языковая картина мира» и система «концептов» [7, 14, 15]. Психолингвистически ориентированные ученые различают индивидуальное и коллективное пространства, а также когнитивную базу, основывающуюся на них [4]. Этой стороне ментального мира уделено много внимания в рамках теории межкультурной коммуникации. К примеру, американцу трудно понять, что к чему, когда русский рассказывает о поединке самбистов, а русскому, в свою очередь, тяжело даются детали рассказа о бейсбольном матче. Межкультурная коммуникация, следовательно, — это особый тест для понимания. Однако важно учесть, что культурно-интеллектуальные фоны существенно различаются даже внутри одного и того же общества. Этот фон определяется множеством факторов (пол, возраст, религия / или другая система моральных принципов, местожительство, профессия, образование, хобби, состав семьи), а также опытом

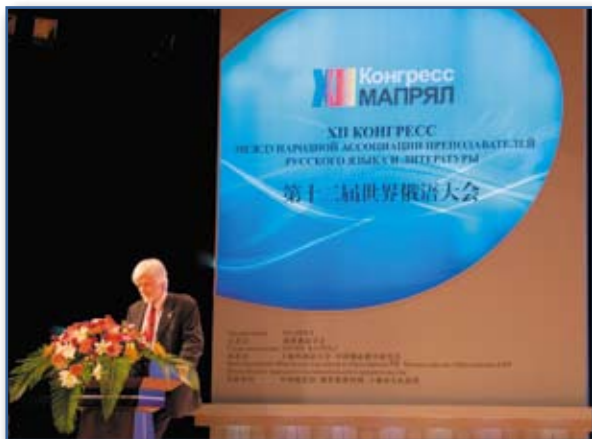
человека (где он был, что видел, что испытал в жизни).

3. *Когнитивная система* состоит в основном из усваиваемых свойств человека. Экспериментально доказано, что люди владеют разными штампами мышления [32: 109–137; 38: 291–309; 42: 3–22; 43: 645–726]. Вполне возможно, что сложности во взаимопонимании, скажем, между математиком и филологом восходят именно к этому фактору и в меньшей степени к тому, что они выучили в процессе получения специального образования. В какой мере расходятся когнитивные системы мужчин и женщин — спорный вопрос.

4. *Отношения между собеседниками* не могут не влиять на процесс общения. Общеизвестен факт, что влюбленные понимают друг друга с полуслова, иногда и без слов. Знакомы и обратные ситуации, в которых собеседники просто отказываются от понимания. Если ученик ненавидит учителя, он менее активен в восприятии, нежели в случае хороших отношений между ними. Близкое знакомство имеет и отрицательные последствия для восприятия речи. Дело в том, что в присутствии своих родственников или друзей человек расслабляется и недостаточно сосредоточивается на общении. Это, со своей стороны, вызывает моменты неслушания, «отсутствия» в коммуникации, когда он думает о чем-то другом.

5. *Эмоциональное и физиологическое состояние* говорящего (и реципиента) может существенно влиять на ход общения. Усталость уменьшает нашу способность находить оптимальные языковые средства для выражения своих мыслей. Особенно ярко это сказывается на качестве говорения на иностранном языке. Сильное переживание или делает человека совсем немым, или заставляет его реветь и орать. В обоих случаях реципиент-дизайн вообще не осуществляется.

6. *Контекстуальные элементы* состоят из того, что происходит или только что произошло в окружении собеседников. Кроме дистанционных форм общения (телефон и другие электронные средства связи) устная коммуникация имеет место в определенном пространстве, где присутствуют и говоря-



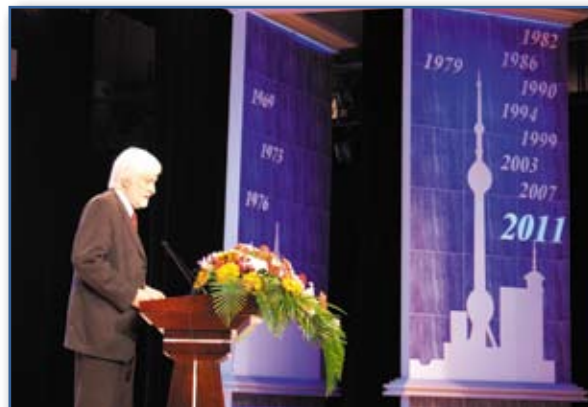
щий, и реципиент. Тем не менее контексты у них не идентичны уже из-за того, что каждый из них по-разному видит обстоятельства. Кроме того, если под контекстом имеется в виду и то, что произошло до момента речи, собеседники, возможно, пришли в него из совершенно разных «миров». Типичная ситуация, где два совершенно разных мира встречаются, – это возвращение с работы супруги и разговор с тем, кто оставался дома с детьми. Контекстуальные элементы влияют на толкование реципиента также в случае, если он только что видел другого Ивана, не того, которого имеет в виду говорящий.

Реципиент-дизайн

При участии в социальном общении у нас есть те или иные потребности и цели. Таким образом, говорение имеет эгоцентрическое начало. С другой стороны, мы должны быть кооперативными для того, чтобы достичь наших коммуникативных целей. Общие социальные правила требуют во многих ситуациях вежливого отношения к собеседнику [16: 1453–1469; 31]. Правда, в соблюдении этого правила имеются существенные культурные различия [22: 195–219]. При говорении у нас возникают и другие цели. Например, мы ищем социального признания и хотим, чтобы нас считали умными. Для того чтобы показать это, мы должны тщательно подбирать употребляемые языковые средства. Это не только отдельные слова и фразы, но и шире – разные речевые стратегии. В одной компании уместны, например, анекдоты с особой тематикой, а в другой – нет. С точки зрения мониторинга общения и реципиент-дизайна искусным жанром является флирт [23].

Итак, наше первое наблюдение заключается в том, что реципиент-дизайн как таковой восходит к эгоцентрическим целям говорящего. Теперь перейдем к таким случаям, в которых из эгоцентризма следует **отсутствие мониторинга общения** или **слабое его осуществление**.

1. *Избегание когнитивных усилий.* Фундаментальное человеческое свойство –



потребность избегать напрасных когнитивных и физических усилий. В связи с этим употребляется термин «минималистический принцип», согласно которому человек старается достичь своих целей, используя как можно меньше энергии [41: 260–273]. Говорить всегда одинаковым образом – самый экономный способ общения. На мониторинг общения уходит больше энергии, чем на говорение, которое игнорирует реципиента. Типичный случай, когда мы склонны не обращать на мониторинг внимания, – наше свободное время. Бывая дома с теми, с кем мы живем постоянно, или среди хороших друзей, мы хотим вести себя как можно более свободно и расслабленно, в таких случаях мотивации для мониторинга недостаточно.

2. *Иллюзия общего когнитивного мира.* Особое внимание значимости фоновых знаний уделено в работах по межкультурной коммуникации [8, 9, 13]. Эти знания можно рассматривать также как часть коммуникативной компетенции. Таким образом, они входят и в цели преподавания иностранных языков [10: 38–48]. Однако проблемы в коммуникации вызывают не только явные различия в ментальных мирах говорящих, но и ложное представление об их идентичности. Назовем это явление «иллюзией общего когнитивного мира» (common ground fallacy). Это, по сути дела, достаточно распространенное явление вне межкультурных речевых ситуаций. Всем знакомы проблемы в общении между специалистами и непрофессионалами, скажем, в ситуации,

где знаток компьютерных технологий старается дать совет обычному пользователю. Хотя специалисты осознают эти проблемы, им трудно избавиться от слишком профессиональной речи [28]. В данной ситуации говорящий часто чувствует потребность в реципиент-дизайне. В случаях, когда ментальные границы между собеседниками менее очевидны, мы используем самого себя как точку отсчета [30: 1455–1474]. В научных кругах хорошо известен один пример: ученые жалуются на то, как трудно понимать речь представителей других областей науки, поскольку они «говорят на другом языке» [17, 40]. Важную роль здесь играют, естественно, различия в употреблении терминологии и методологических традициях разных наук. Однако не менее важный фактор, вызывающий трудности, – неспособность собеседников приспособлять свою речь к необычной аудитории. Исследователи привыкли говорить о научных делах со своими коллегами, сосредоточиваясь на содержании, а не на том, как они выражают свои мысли.

Из-за иллюзии общего ментального мира и потребности избегать лишних усилий мы, таким образом, игнорируем возможные различия в мышлении. К тому же убежденность в наличии «общего языка» приводит к сокращенной манере говорения – дополнительный риск для возникновения недопонимания речи. Возьмем конкретный пример, который регулярно приводят мне студенты: «Она просит его сходить в магазин за хлебом. Он возвращается из магазина с черным хлебом. Она начинает ругать его за то, что он принес не белый хлеб. Он оправдывается, отвечая, что она попросила принести хлеб, и он так и сделал. На это она реагирует так: «Это верно, но ты должен был бы понять, что я имела в виду белый хлеб». Психологические тесты подтверждают механизм мышления в этих ситуациях: люди склонны думать, что реципиент понимает их, хотя на самом деле это не так [28].

3. *Состояние сильного эмоционального переживания.* Когда у говорящего есть какое-то очень значительное дело, он может сконцентрироваться на нем так интенсивно,

что забывает подумать, как высказать свои мысли. Другими словами, он поступает как раз наоборот тому, что нужно было бы с точки зрения его коммуникативных целей. Это типично для речи детей. То же может произойти и в речи взрослых, когда сильные эмоции вызывают состояние, при котором те затрудняются в выражении своих чувств словами.

4. *Неслышание и неслушание.* Как правило, и то и другое происходит из-за эгоцентрического отношения к общению, но конкретные причины, стоящие за таким поведением, неодинаковы. Неслушание является последствием нежелания реципиента играть активную роль в речевой ситуации: у него есть более интересные вещи для размышления, или ему просто не нравится говорящий. Некооперативность со стороны реципиента может быть вызвана также объективными причинами: усталостью или трудными акустическими условиями. Неслышание (или, шире, неадекватное восприятие речи) чаще всего имеет место в ситуациях, где говорящий не способен привлечь во внимание условия общения. Напомним самый типичный случай в домашней обстановке: кто-то пылесосит и не слышит, что ему говорят. Говорящий слышит шум пылесоса, но по той или иной причине не учитывает этот фактор. В некоторых других случаях неслышание вызвано обстоятельствами другого типа. На приемах и банкетах шум часто достигает такого уровня, что нормальное общение становится невозможным. С другой стороны, говорить крича тоже неприлично, а стоять или сидеть молча нельзя. В таких условиях собеседники иногда только делают вид, что слышат и понимают [37: 61–65].

Жанры речи и разные категории собеседников

То, как мы говорим в разных ситуациях общения, определяется тремя основными факторами: где и на какую тему мы разговариваем, какова наша роль в данной ситуации, какова наша языковая компетенция [36: 35–55]. Первый фактор связан с поняти-

ем «жанр речи», введенным М. Бахтиным, к которому близко понятие «тип дискурса». Так, «доклад», «преподавание», «побуждение», «разговор по душам», «торговые переговоры», «телефонный разговор», «флирт» – жанры речи, каждый из которых имеет свои правила общения [2: 181; 5: 5–22]. Важным элементом нашего владения языком является умение различать эти жанры. Мы знаем, что на рабочем совещании нельзя говорить так же, как дома. Правда, здесь требуется уточнение: на наше речевое поведение влияет не жанр как таковой, а наше представление о нем [46: 159–177].

Собеседники могут иметь более или менее одинаковые (супруги дома, участники совещания и т.п.) или же явно разные (родители – дети, учитель – ученик, доктор – пациент и т.п.) роли в ситуации коммуникации. При этом языковая компетенция у двух носителей языка не может быть идентичной, поскольку разнятся языковые среды, в которых они жили, речевые штампы, которые они слышали, и тексты, которые они читали. Однако знание одного и того же языка позволяет, несмотря на различия, осуществлять общение между его носителями. Иная картина складывается, когда собеседники являются носителями разных языков. В таком случае возможны разные речевые ситуации [36].

1. Из-за отсутствия общего средства общения они не вступают в диалог.

2. Они используют другие средства общения (жесты, рисунки и т.п.).

3. Они прибегают к услугам переводчика.

4. Они говорят каждый на своем родном языке (что возможно, если это близкородственные языки).

5. Они употребляют один из языков (что возможно, если носитель одного языка владеет другим).

6. Они употребляют третий язык, язык-посредник (лингва франка).

7. Они создают свой смешанный язык (пиджин).

Возьмем, к примеру, русский язык. Интересен случай 7, поскольку существует множество вариантов пиджинов, основывающихся на русском [12]. Русский язык

употребляется также в ситуации 4, например, в разговоре между украинцем и русским, если украинец не знает русского или не хочет говорить на нем. В случае когда по крайней мере один собеседник не носитель языка (5–6), общение на русском подтверждает достаточно высокую мотивацию собеседников. Ведь они готовы тратить энергию на коммуникацию, требующую больших усилий, чем обычный разговор между носителями языка.

Риски возникновения коммуникативных неудач в разных жанрах речи

Конкретизируя сказанное, применим общую теорию коммуникативных неудач к некоторым конкретным ситуациям общения. Рассмотрим сначала коммуникативные ситуации, где разговаривают носители (русского) языка. Выделим 6 жанров речи.

1. *Повседневный разговор дома.* Несмотря на большую вариативность тем разговора, его характерной чертой является максимальная близость собеседников. Они встречаются каждый день, знают друг друга, возможно, уже годами. Другое важное свойство: коммуникация имеет место в условиях, где собеседники могут вести себя намного свободнее, чем в присутствии чужих людей. Эти же черты составляют риск для коммуникации: частотны случаи неслышания, используется быстрый темп речи, а артикуляция бывает невнятной. За «свободным» поведением собеседников скрывается иллюзия общего ментального мира, они думают, что реципиент-дизайн вообще не нужен.

2. *Обращение к прохожему на улице.* В этом случае собеседники незнакомы друг с другом, из-за чего они могут яснее осознавать потребность реципиент-дизайна. Знание условий (плана города и каких-то достопримечательностей) может различаться. Из-за желания быть вежливым реципиент иногда дает советы, хотя в действительности точно не знает дороги.

3. *Обслуживание в магазине.* В данной ситуации продавец выступает как профессионал, задача которого – продать как можно

больше товаров. У клиента есть свои потребности и надежды, но они иногда достаточно неопределенные. Кроме того, продавец повторяет одни и те же фразы сотни раз в день, а клиент находится в этих ситуациях сравнительно редко.

4. *Рабочее совещание.* Участники имеют формально одинаковые позиции (кроме председателя), но они отличаются друг от друга согласно тому, в какой мере они владеют рассматриваемыми вопросами. Интерес участников к ходу совещания также варьируется. При проведении совещания соблюдаются более или менее строгие правила.

5. *Торговые переговоры.* Они важны для обеих сторон, имеющих конкретные цели.

Из-за своей целеустремленности собеседники должны тщательно следить за реакциями реципиента. У разговора этого типа особые требования относительно точности информации.

6. *Общение между преподавателем и студентом.* В данном случае у собеседников явно разные роли. Их отношения более тесные, чем в случаях публичного обслуживания, и, скорее, профессиональные. Риском для коммуникации является осторожность и застенчивость студента при задавании уточняющих вопросов. Тематика разговора определяется заранее, а в форме его проведения есть индивидуальные различия.

Приведем основные черты данных речевых ситуаций в виде таблицы.

Жанр	Особенности жанра	Мониторинг и реципиент-дизайн	Основные риски для общения
Повседневный разговор дома	Собеседники хорошо знают друг друга, максимально расслабленная обстановка (свободное время), широкий диапазон тем	Минимальный мониторинг и реципиент-дизайн из-за повседневности общения	Неслушание (реципиент думает о другом), неслышание (например, из-за шума), невнятность речи (из-за быстрого темпа), иллюзия общего ментального мира
Обращение к прохожему	Незнакомые люди, стандартные формы общения, наличие явной цели общения	Мониторинг необходим, поскольку собеседники встречаются случайно	Трудно определить уровень знаний спрашивающего, отвечающий не подготовлен к ситуации и иногда преувеличивает свои знания, шум на улице
Обслуживание в магазине	Разные роли собеседников, продавец повторяет те же фразы сотни раз в день в рамках профессиональной деятельности, оба собеседника устремлены к своей цели (потребность купить и продать)	Опытный, способный продавец постоянно проводит мониторинг общения, клиент часто забывает про мониторинг из-за сильного желания совершить покупку	Трудности в нахождении общего языка, небольшой опыт в данном жанре речи и неопределенные надежды у клиента создают риск неточного выражения своих потребностей, продавец может устать постоянно повторять одно и то же
Рабочее совещание	Участники обычно уже знают друг друга, тематика заранее определяется в общих чертах	Если дискуссия живая и активная, то участники забывают про мониторинг общения	Возможны сильные эмоциональные высказывания – риск, что реципиент-дизайн будет отсутствовать, иллюзия общих знаний
Торговые переговоры	Важная ситуация для обеих сторон, каждая из которых устремлена к своей цели, потребность в высокой точности обсуждения дел, достаточно регламентированный речевой жанр	Необходимы тщательный мониторинг общения и реципиент-дизайн	Нарочитое непонимание собеседника из-за тактических соображений

Жанр	Особенности жанра	Мониторинг и реципиент-дизайн	Основные риски для общения
Общение между преподавателем и студентом	Явная иерархия ролей собеседников, тема разговора определяется заранее	Мониторинг и реципиент-дизайн нужны, в особенности со стороны преподавателя	Тема разговора важна для собеседников, риск преувеличить знания студента со стороны преподавателя, застенчивость студента – риск не уточнить непонятные для него вещи

Если по крайней мере один из участников данных ситуаций не носитель русского языка, то понимание разговора может быть затруднено из-за различий в ментальных мирах. Культурные особенности, незнание реалий, другая манера поведения и недостаточное владение средствами общения делают коммуникацию более сложной. Самый большой риск КН возникает в случае, когда в разговоре участвует носитель русского языка, который не учитывает потребность в реципиент-дизайне. В связи с этим употребляется термин *foreigner talk* (речь, обращенная к иностранцу). Как показывают исследования английского языка, в случае использования лингва франка собеседники прибегают к особой форме языка, которая явно отличается от стандартной [34: 123–150; 44, 48]. Интересно здесь то, что так поступают даже люди, прекрасно владеющие английским. Очевидно, они автоматически упрощают свою речь для того, чтобы обеспечить успешность коммуникации.

При разговоре с иностранцем, однако, есть и элементы, снижающие риск возникновения КН. Дело в том, что собеседники в таких ситуациях обычно обладают повышенной мотивацией к ведению удовлетворяющей обе стороны беседы. Кроме того, они избегают слишком сложных тем.

Итак, в разговоре с иностранцем, как правило, реципиент-дизайн работает хорошо, а в домашних условиях мы думаем, что он не нужен. В результате КН встречаются достаточно часто в обеих ситуациях коммуникации. Этим и объясняется парадокс, отмеченный Ермаковой и Земской.

Представленная модель коммуникации и ее применение к разным жанрам речи могут быть использованы в преподавании иностранных языков, в том числе русского. К примеру, если целью обучения является не только знание языка, но и владение им в реальных ситуациях общения, необходимо уделить внимание особенностям жанров речи и рискам возникновения коммуникативных неудач в них.

Литература

1. Басевич Ф.С. Основы коммуникативной лингвистики. Киев, 2004.
2. Бахтин М.М. Проблема речевых жанров: Из архивных записей в работе «Проблема речевых жанров», Проблема текста // Собр. соч.: В 5 т. М., 2006. Т. 5.
3. Гаспаров Б. Язык, память, образ: Лингвистика языкового существования. М., 1996.
4. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. М., 2003.
5. Дементьев В.В. Аспекты проблемы «Жанр и язык»: Жанры речи и... «язык речи» // Жанры речи. Вып. 6. Саратов, 2009.
6. Ермакова О.П., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского языка) // Русский язык и его функционирование: Коммуникативно-прагматический аспект. М., 1993.
7. Корнилов О.А. Языковые картины мира как производные национальных менталитетов. М., 1999.
8. Красных В.В. Этнопсихоллингвистика и лингвокультурология. М., 2002.
9. Леонтович О. Введение в межкультурную коммуникацию. М., 2007.
10. Мустайоки А. Знание общества как элемент коммуникативной компетенции // XI Конгресс МАПРЯЛ: Пленарные доклады. СПб., 2007.
11. Мустайоки А. К вопросу о соотношения языка и действительности // Проблемы интерпретационной лингвистики: Интерпретаторы и типы интерпретации. Новосибирск, 2004.
12. Перехвальская Е. Русские пиджины. СПб., 2008.
13. Привалова И. Интеркультура и вербальный знак. М., 2005.
14. Степанов Ю.С. Константы: Словарь русской культуры. М., 2001.

15. Шмелев А.Д. Русская языковая модель мира. М., 2002.
16. Bargiela-Chiappini F. Face and politeness: New (insights) for old (concepts) // *Journal of Pragmatics*. 2003. № 35.
17. Becher T. *Academic Tribes and Territories: Intellectual Enquiry and the Cultures of Disciplines*. Buckingham and Bristol, 1989.
18. Dascal M. Introduction: Some questions about misunderstandings // *Journal of Pragmatics*. 1999. № 31: 6.
19. Dobrick M. Gegenseitiges (Miss-)Verstehen in der dyadischen Kommunikation. Münster, 1985.
20. Epley N. Solving the (real) other minds problem // *Social and personality psychology compass*. 2008. № 2/3.
21. Falkner W. Verstehen, Missverstehen und Missverständnisse. Tübingen, 1997.
22. Grein M. Social concepts and their impact on rhetoric: Japanese language concepts // *Dialogue and Rhetoric*. Amsterdam–Philadelphia, 2008.
23. Henningsen D.D. Flirting with meaning: An examination of miscommunication in flirting interactions // *Sex Roles*. 2004. № 50: 7/8.
24. Hinnenkamp V. Constructing misunderstanding as a cultural event // *Culture in Communication*. Amsterdam–Philadelphia, 2001.
25. Hinnenkamp V. Misunderstandings: Interactional structure and strategic resources // *Misunderstandings in social life: Discourse approaches to problematic talk*. London etc., 2003.
26. Joseph J.E. Rethinking linguistic creativity // *Rethinking Linguistics*. London, 2003.
27. Jucker A.H., Smith S.W., Lüdge T. Interactive aspects of vagueness in conversation // *Journal of Pragmatics*. 2003. № 35: 12.
28. Keysar B., Henly A.S. Speakers' overestimation of their effectiveness // *Psychological Science*. 2002. № 13.
29. Keysar B. Communication and miscommunication: The role of egocentric processes // *Intercultural Pragmatics*. 2007. № 4: 4.
30. Kruger J., Epley N., Parker J. & Ng Z. Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2005. № 89: 6.
31. Levison S.C. *Pragmatics*. Cambridge, 1983.
32. Lieberman M.D. Intuition: A social cognitive neuroscience approach // *Psychological Bulletin*. 2000. № 126: 1.
33. Linell P. Troubles with mutualities: Towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication // *Mutualities in dialogue*. Cambridge, 1995.
34. Mauranen A. Signalling and preventing misunderstanding in English as lingua franca communication // *International Journal of Sociology of Language*. 2006. № 177.
35. Mustajoki A. Modelling of (mis)communication // *Prikladna lingvistika ta ligvistitshni tehnologii: Megaling-2007*. 2008.
36. Mustajoki A. Types of non-standard communication encounters with special reference to Russian // *Language Ideologies in Transition Multilingualism in Russia and Finland*. Frankfurt am Main etc., 2010.
37. Mustajoki A. The Integrum data base as a powerful tool in research on contemporary Russian // *Integrum: Точные методы и гуманитарные науки*. М., 2006.
38. Nisbett R.E., Peng K., Choi I., Norenzayan A. Culture and systems of thought: Holistic versus analytic cognition // *Psychological Review*. 2001. № 108: 2.
39. Olsina E.C. Managing understanding in intercultural talk: An empirical approach to miscommunication // *Atlantis*. 2002. № XXIV: 2.
40. Salter L. & Hearn A., Eds. *Outside the lines. Issues in interdisciplinary research*. Montreal and Kingston, 1996.
41. Shintel H., Keysar B. Less is more: A minimalist account of joint action in communication // *Topics in Cognitive Science*. 2009. № 1.
42. Sloman S.A. The empirical case for two systems of reasoning // *Psychological Bulletin*. 1996. № 119: 1.
43. Stanovich K.E., West R.F. Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate? // *Behavioral and Brain Sciences*. 2000. № 23.
44. Thomason S.G. *Language contact*. Edinburgh, 2001.
45. Tzanne A. *Talking at cross-purposes: The dynamics of miscommunication*. Amsterdam, 2000.
46. van Dijk T.A. *Discourse, context and cognition* // *Discourse Studies*. London etc., 2006. Vol. 8.
47. Verdonik D. Between understanding and misunderstanding // *Journal of Pragmatics*. 2010. № 42: 5.
48. Winford D. *An introduction to contact linguistics*. Oxford, 2003.

Arto Mustajoki

THE REASONS OF MISCOMMUNICATION: AN ATTEMPT OF GENERAL THEORY

Human interaction, model of communication, miscommunication, mental world, recipient design, genre of speech.

The paper presents a multidisciplinary and multidimensional approach to causes of miscommunication. One level of description is dedicated to the actual process of producing and comprehending a message. Second level takes into account speaker's and recipient's mental worlds definitely influencing the process. At the third level attention is paid to recipient design, which is decisive for successfulness of communication. The significance of different factors heavily depends on the discourse type (genre) we are dealing with.