

Чу Шуся

**Речевые средства выражения
коммуникативного дискомфорта
в межкультурном деловом
общении**



Нестор-История
Санкт-Петербург
2018

УДК 81'33
ББК Ш141.2-33,0
Ч-81

Ч-81 Чу Шуся

Речевые средства выражения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении. — СПб.: Нестор-История, 2018. — 164 с.

ISBN 978-5-4469-1534-7

Монография посвящена проявлению коммуникативного дискомфорта в разнообразных речевых жанрах делового иерархического общения. Устанавливаются сходства и различия речевых стратегий, типичных для китайской и для русской деловой культуры. Знание объективных культурных различий и типичных для разных народов речевых стратегий способно помочь избежать потенциально конфликтных ситуаций в международном сотрудничестве, что подчеркивает важность формирования этнолингвистической компетенции у современных менеджеров.

**УДК 81'33
ББК Ш141.2-33,0**

ISBN 978-5-4469-1534-7



© Чу Шуся, 2018
© Издательство «Нестор-История», 2018

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ДИСКОМФОРТА В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	13
1.1. Лингвистические подходы к изучению коммуникативного дискомфорта.....	13
1.1.1. Прагматический подход. Прагматическая неудача — осечка, злоупотребление в концепции Дж. Остина	13
1.1.2. Коммуникативный подход. Коммуникативная неудача, коммуникативный конфликт.....	15
1.1.3. Когнитивный подход. Коммуникативный диссонанс.....	18
1.1.4. Межкультурный аспект: коммуникативные барьеры и коммуникативные помехи.....	19
1.2. Причины коммуникативного дискомфорта в межкультурном (русско-китайском) деловом общении	21
1.2.1. Тип культуры и национальный стиль коммуникации.....	22
1.2.2. Доминанты русского и китайского речевого поведения	28
1.2.3. Особенности русской и китайской организационных культур	31
1.2.4. Особенности этикетного поведения.....	32
1.2.5. Стереотипы восприятия	35
1.2.6. Культурные ценности. Образ идеального руководителя в русской и китайской деловой культурах.....	36
1.3. Речевые единицы изучения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении	41
1.3.1. Функции управления и речевые жанры общения начальника и подчиненного	41
1.3.2. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации межкультурного общения	43
1.3.3. Понятие коммуникативного хода. Согласованный и рассогласованный речевой акт. Речевой поступок.....	47
1.4. Методы изучения коммуникативного дискомфорта.....	49
1.4.1. Цели и задачи эксперимента.....	50
1.4.2. Описание эксперимента	50
1.4.3. Характеристика участников эксперимента	51
1.4.4. Процедура проведения эксперимента	52
ВЫВОДЫ к Главе 1.....	52

Глава 2. Стратегии и тактики речевого поведения начальника и подчиненного в ситуациях межкультурного делового общения	56
2.1. Ситуация приема на работу	56
2.1.1. Характеристика ситуации и жанра общения	56
2.1.2. Анкета.....	56
2.1.3. Характеристика участников анкетирования	57
2.1.4. Причины коммуникативного дискомфорта	58
2.1.5. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта	61
2.1.6. Оценка реакции подчиненного: сравнение с национальной нормой речевого поведения.....	65
2.1.7. Корреляция между коммуникативным идеалом и реальным речевым поведением участников эксперимента	66
2.2. Ситуация постановки задачи	67
2.2.1. Характеристика ситуации и жанра общения	67
2.2.2. Анкета.....	68
2.2.3. Характеристика участников анкетирования	69
2.2.4. Причины коммуникативного дискомфорта	70
2.2.5. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта	75
2.2.6. Оценка реакции подчиненного: сравнение с национальной нормой речевого поведения.....	79
2.2.7. Корреляция между коммуникативным идеалом и реальным речевым поведением участников эксперимента	81
2.3. Ситуация контроля выполнения работы	81
2.3.1. Характеристика ситуации и жанра общения	81
2.3.2. Анкета.....	82
2.3.3. Характеристика участников анкетирования	83
2.3.4. Причины коммуникативного дискомфорта	83
2.3.5. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта	87
2.3.6. Оценка реакции подчиненного: сравнение с национальной нормой речевого поведения.....	93
2.3.7. Корреляция между коммуникативным идеалом и реальным речевым поведением участников эксперимента	94
2.4. Ситуация увольнения подчиненного	95
2.4.1. Характеристика ситуации и жанра общения	95
2.4.2. Анкета.....	96

2.4.3. Характеристика участников анкетирования.....	96
2.4.4. Причины коммуникативного дискомфорта	97
2.4.5. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта	101
2.4.6. Оценка реакции подчиненного: сравнение с национальной нормой речевого поведения.....	106
2.4.7. Корреляция между коммуникативным идеалом и реальным речевым поведением участников эксперимента....	109
2.5. Ситуация неформального общения / Ситуация создания доброжелательной атмосферы	109
2.5.1. Характеристика ситуации и жанра общения	109
2.5.2. Анкета.....	110
2.5.3. Характеристика участников анкетирования.....	110
2.5.4. Причины коммуникативного дискомфорта	111
2.5.5. Стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта	113
2.5.6. Оценка реакции подчиненного: сравнение с национальной нормой речевого поведения.....	117
2.5.7. Корреляция между коммуникативным идеалом и реальным речевым поведением участников эксперимента....	118
ВЫВОДЫ к Главе 2.....	119
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	122
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	123
ПРИЛОЖЕНИЕ А. ТЕКСТОТЕКА.....	134
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. МАТЕРИАЛЫ АНКЕТИРОВАНИЯ	145
ПРИЛОЖЕНИЕ В. ТАБЛИЦЫ.....	158

Введение

Развитие современной лингвистики приводит к повышению интереса к коммуникативным проблемам языка в межкультурном общении. В последнее время в связи с расширением, прежде всего, межкультурных исследований получает все более широкое распространение понятие «коммуникативный дискомфорт». Данное понятие представляется нам чрезвычайно важным для лингвистики и теории межкультурной коммуникации, однако остаются до конца не ясными механизмы приспособления речевого поведения представителей двух культур, говорящих на одном языке, в ситуациях совместной работы.

В последние десятилетия возрос интерес к проблемам речевого поведения, который связан с развитием прагмалингвистики, теории речевой деятельности, речевой конфликтологии, этнолингвистики. Особое внимание уделяется явлению «коммуникативный дискомфорт» в межличностном общении. Разработка этой проблематики имеет свою историю (см., например, работы: [Городецкий 1989; Кобозева 2004; Падучева 2004; Антонова 2006; Гулакова 2005; Мартынова 2000; Семененко 1999; Болохонцева 2011; Миляева 2004; Румянцева 2001; Минина 2005] и др.). В меньшей степени было изучено явление коммуникативной неудачи в межкультурной коммуникации [см. Формановская 2002; Гудков 2003; Ларина 2007, 2011].

Проведенное нами исследование по своей проблематике ближе всего к новому научному направлению — *коммуникативной этнолингвистике*, объектом изучения которой является коммуникативное поведение представителей различных лингвокультур, его социально и коммуникативно значимое варьирование в межкультурном аспекте, а предметом исследования — национально-культурные средства коммуникации, формирующие национальный стиль коммуникативного поведения, а также факторы, предопределяющие его [Ларина 2007: 3].

Под *коммуникативным дискомфортом* понимается состояние «неудобства» в общении, которое, если оно будет продолжаться, может привести к конфликту, что в свою очередь может закончиться коммуникативной неудачей — отрицательным ре-

зультатом, при котором цель общения не достигнута [Семеновко 1996: 67].

Причину коммуникативного дискомфорта в межкультурном общении исследователи связывают с культурологическими коммуникативными помехами, связанными с различиями в типах культур, стереотипами восприятия чужой культуры, различиями менталитетов и национальных характеров, различиями организационных культур и культурных ценностей [Леонтович 2005: 230–231].

Россия является поликультурной страной. Она обладает не только огромным этническим разнообразием в пределах своих границ, но и обширным опытом взаимодействия с множеством государств. С точки зрения Н. Е. Пивоновой, для установления гармоничных отношений между Россией и другими странами существенное значение имеет распространение среди всех слоев российского общества *кросскультурной грамотности*, которая позволит России выполнять свою уникальную историческую миссию — интеллектуального и культурного моста между культурами Востока и Запада, Азии и Европы [Пивонова 2008: 11]. С этой точки зрения изучение явлений коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении внутри страны имеет важное значение для выработки концепции национальной идентичности внутри России в условиях глобализации экономики.

В последние годы все больше россиян работает или собирается работать с китайскими деловыми партнерами. Россия имеет важное значение для китайской экономики. Поэтому все актуальнее становятся вопросы, связанные с национальными особенностями ведения бизнеса в России и Китае [Пивонова 2008: 8].

В нашей работе речь пойдет не о деловом сотрудничестве между Россией и Китаем, а о специфике делового общения в китайских фирмах, работающих на территории Российской Федерации. В фирмах ООО «Шанхайская Строительная Корпорация (Северо-Запад)» и ЗАО «Интернешнл Брайс Трайд Компани» работают 50 русских сотрудников. В таких фирмах языком делового общения является русский. Если руководитель не владеет в достаточной степени русским языком, общение происходит при помощи переводчика. В этих фирмах

происходят процессы взаимовлияния русской и китайской традиций делового общения.

В каждой из культур существуют свои правила речевого поведения, организующие взаимодействие руководителя и подчиненного или взаимодействие между коллегами. Различия в этих правилах могут привести к коммуникативному дискомфорту при деловом общении.

Спецификой нашей работы является изучение речевых средств выражения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении. Изучению вопросов межкультурного общения уделялось большое внимание в работах И. А. Стернина, Ю. Е. Прохорова, В. И. Карасика. Однако следует отметить, что в этой области еще недостаточно исследовано устное деловое общение между начальником и подчиненным, относящимися к разным культурам. Этим определяется **актуальность нашего исследования**.

Объектом исследования является деловое общение на русском языке начальника и подчиненного — представителей русской и китайских культур, работающих в России, в ситуациях коммуникативного дискомфорта.

Предмет исследования — речевые средства реализации стратегии и тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта в деловом общении между разностатусными участниками общения — представителями русской и китайской культур.

Целью нашей работы является изучение прагматических параметров, характеризующих явление коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении, и описание особенностей речевого поведения участников делового общения в ситуациях коммуникативного дискомфорта.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- 1) описать теоретическую базу исследования;
- 2) записать диалоги начальника и подчиненного в китайской фирме, работающей в России (русских и китайцев, говорящих по-русски);
- 3) охарактеризовать национальные особенности русского и китайского речевого поведения в деловом общении;

- 4) исследовать жанровое разнообразие диалогов в сфере управления персоналом;
- 5) исследовать стратегии речевого поведения русских и китайских начальников и подчиненных в деловой сфере в ситуации коммуникативного дискомфорта;
- 6) с помощью анкетирования выявить те особенности национального речевого поведения русских и китайцев в деловом общении, которые могут привести к ситуации коммуникативного дискомфорта;
- 7) описать речевые средства реализации тактик речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении.

Методами исследования являются: описательный метод, метод дискурсивного анализа, опосредованное и непосредственное наблюдение, эксперимент (анкетирование).

Новизна исследования состоит в комплексном анализе речевых средств выражения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении представителей русской и китайских культур, в выявлении особенностей речевого поведения русских и китайцев экспериментальным путем при помощи анкетирования.

Теоретическая значимость исследования заключается в выделении типичных речевых стратегий и тактик речевого поведения русских и китайцев в ситуации коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом диалоге, обусловленных особенностями национальной культуры; в выделении факторов, препятствующих проявлению коммуникативного дискомфорта; в выявлении степени конфликтогенности ситуаций межкультурного делового общения.

Практическая значимость результатов исследования связана с возможностью их использования в теоретических курсах межкультурной коммуникации, лингвокультурологии, психолингвистике, в спецкурсах «Профессиональное коммуникативное поведение в межкультурном общении», «Кросскультурная компетентность глобального менеджера», в обучении культуре общения, культуре речи, в практике повышения квалификации руководящих работников, а также с возможностью их использования

в практике преподавания русского языка как иностранного (аспект «Деловой язык»).

Материал исследования — устные диалоги начальника-китайца и русских сотрудников в ЗАО «Интернешнл Брайс Трайд Компани» и в ООО «Шанхайская Строительная Корпорация (Северо-Запад)» на русском языке, а также диалоги русского руководителя среднего звена и китайских подчиненных. Диалоги записаны на диктофон в естественных условиях методом включенного наблюдения, расшифрованы и переведены в письменный вид. Всего записано и расшифровано 14 диалогов (см. Приложение 1). Материалом исследования также послужили результаты анкетирования: 112 анкет русских респондентов и 100 анкет китайских респондентов.

Гипотеза исследования:

Участники межкультурного делового общения могут испытывать коммуникативный дискомфорт из-за различия культур, определяющих доминантные черты речевого поведения. В этих ситуациях представители русской и китайской культур будут прибегать к разным стратегиям речевого поведения, обусловленным особенностями их национальной речевой культуры.

Положения, выносимые на защиту:

1. Ситуация вертикального делового общения на русском языке, в котором участвуют представители разных культур (в частности, русской и китайской), может вызвать состояние коммуникативного дискомфорта как у начальника, так и у подчиненного.

2. На особенности речевого поведения в ситуации межкультурного делового общения главное влияние оказывает статус участника общения: речевое поведение начальника, как правило, остается в рамках национального стиля поведения, подчиненный же вынужден приспособливаться к национальным особенностям речевого поведения начальника.

3. На степень проявления коммуникативного дискомфорта в ситуации межкультурного делового общения, выражающегося в использовании деструктивной стратегии развития диалога, влияет конфликтогенность самой ситуации общения, например, ситуация контроля выполнения задания или ситуация увольнения.

4. В ситуации коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении начальника и подчиненного существуют универсальные стратегии и тактики речевого поведения: стратегия конструктивного развития диалога, реализующаяся в тактиках поддержания акции, и стратегия деструктивного развития диалога, реализующаяся в тактиках противодействия. В зависимости от особенностей национального речевого поведения меняется соотношение в выборе тактик речевого поведения и их реальное речевое воплощение.

Апробация работы.

Основные положения, систематизированные в данной работе, были представлены на следующих конференциях: XL Международная филологическая конференция в СПбГУ (Санкт-Петербург, 14–19 марта 2011 г.), XIV Международная научно-практическая конференция (Санкт-Петербург, 2–3 декабря 2011 г., РПГУ им. Герцена); XLI Международная филологическая конференция в СПбГУ (Санкт-Петербург, 26–31 марта 2012 г.), XII международная научно-практическая конференция «Язык, культура, менталитет: проблемы изучения в иностранной аудитории» (Санкт-Петербург, 24–26 апреля 2013 г., РПГУ им. Герцена), Международная конференция «Русское национальное сознание в его языковом воплощении: прошлое, настоящее, будущее. XXX Распоповские чтения» (Воронеж, 2–4 марта 2012 г., ВГУ).

Предлагаемая монография состоит из Введения, двух глав, Заключения, Списка литературы и трех Приложений.

В первой главе исследования:

- 1) анализируются и систематизируются лингвистические подходы к изучению коммуникативного дискомфорта;
- 2) описываются причины коммуникативного дискомфорта в межкультурном (русско-китайском) деловом общении;
- 3) описываются речевые единицы изучения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении;
- 4) описываются методы изучения коммуникативного дискомфорта.

Во второй главе исследования:

- 1) описываются особенности межнационального общения в деловой сфере по результатам анкетирования русских

и китайских респондентов в ситуации коммуникативного дискомфорта;

- 2) выявляются стратегии и тактики речевого поведения, характерные для китайцев и русских в деловой сфере при деловом общении на русском языке в ситуации коммуникативного дискомфорта, и речевые средства их реализации.

В **Заключении** обобщаются результаты проведенного исследования.

В **Приложении** помещены расшифровки диалогов (Приложение А), образцы материалов анкетирования (Приложение Б), а также таблицы (Приложение В).

Глава 1. Теоретические основы изучения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении

1.1. Лингвистические подходы к изучению коммуникативного дискомфорта

1.1.1. Прагматический подход. Прагматическая неудача — осечка, злоупотребление в концепции Дж. Остина

Неудачная коммуникация или недоразумения, которые возникают в общении, — одна из ключевых проблем межкультурной прагматики. В рамках этой дисциплины проводятся исследования, направленные на изучение различных речевых актов в зависимости от лингвокультурной принадлежности говорящего [Матвеева и др. 2013: 96].

Начало изучения коммуникативных неудач было положено в работе Дж. Остина «Слово как действие» (1986), где коммуникативные неудачи рассматривались в связи с категорией успешности/неуспешности речевого акта и как следствие — его результативности. В этой работе были сформулированы принципы бесконфликтного общения, которые позднее развили его последователи как принципы коммуникативного взаимодействия, а также разработаны правила (постулаты, максимы), обеспечивающие их соблюдение. Важнейшим специальным принципом, лежащим в основе целенаправленной коммуникации, является принцип коммуникативного сотрудничества, сформулированный американским логиком Полом Грайсом в работе «Логика и речевое общение». Этот принцип гласит: «Делай свой вклад в разговор на данной его стадии таким, как этого требует принятая цель или направление разговора, в котором ты участвуешь» [Грайс 1985, цит. по: Кобозева 2001: 107]. Однако не все стратегии речевого поведения являются сознательными: в современной прагмалингвистике есть целое направление — скрытая прагмалингвистика, которое изучает неосознаваемый, автоматический, привычный и мгновенный выбор лингвистических единиц, который в начале овладения любой

деятельностью, в том числе и языковой, был осознаваемым, мотивированным, но ставший в результате повторяющихся действий привычкой [см. Матвеева и др. 2013: 24]. В случае с межкультурной коммуникацией мы зачастую имеем дело именно с неосознаваемым выбором, который трудно контролировать.

С точки зрения Дж. Остина, коммуникативная неудача — это «осечка». «Осечки» происходят в том случае, если цель коммуникации не достигнута. Кроме «осечки», Дж. Остин выделяет «злоупотребления», которые соответствуют «перформативным неудачам», то есть нарушениям условий успешности перформативного высказывания, а следовательно, и речевого акта. Рассматривая условия успешности перформативного высказывания, Дж. Остин предлагает классификацию коммуникативных неудач, относя ее к любым конвенциональным актам [Остин 1986: 33–34].

По мнению Е. М. Мартыновой, успешность речевого общения во многом определяется слагаемыми прагматического характера. Успешность коммуникации может быть определена как достижение говорящим стратегической цели в условиях бесконфликтного речевого взаимодействия. Неуспешность, неэффективность речевого поведения приводит к явлениям, получившим название коммуникативного конфликта, коммуникативной неудачи и коммуникативного дискомфорта [Мартынова 2000].

Успешность и эффективность взаимодействия в межкультурном общении зависят не только от уровня владения языком, но и от знания национально-культурных особенностей коммуникативного поведения (речевого и неречевого), регулируемого коммуникативным сознанием и предопределяемого типом культуры [Ларина 2003: 3].

В статье Е. В. Шелестюк «Опыт прагмалингвистического анализа коммуникативной неудачи в коммуникативном акте-диалоге в Интернете» дана классификация ситуаций коммуникативного дискомфорта, выделен коммуникативный дискомфорт, обусловленный личностными особенностями коммуникантов; коммуникативный дискомфорт, обусловленный обстоятельствами общения; коммуникативный дискомфорт вербализации и понимания; коммуникативный дискомфорт, вызванный трудностями достижения коммуникативной цели и практической

цели, и коммуникативный дискомфорт, связанный с нарушением принципа коммуникативной контактности. Данная классификация отражает коммуникативно-прагматический подход к коммуникативным неудачам [Шелестюк 2010].

1.1.2. Коммуникативный подход.

Коммуникативная неудача, коммуникативный конфликт

«Коммуникативный дискомфорт» обычно рассматривают в сравнении с такими явлениями, как «коммуникативный конфликт» и «коммуникативная неудача». В центре нашего внимания — феномен коммуникативного дискомфорта при общении на русском языке начальника и подчиненного, принадлежащих к разным культурам (в частности, русской и китайской).

Аспекты триады «коммуникативный конфликт — коммуникативный дискомфорт — коммуникативная неудача» были выделены Л. П. Семененко в диссертации «Косвенный речевой акт как явление диалога (опыт когнитивного моделирования)» (1992). Эти идеи нашли развитие в диссертации Е. М. Мартыновой «Типология явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога» (2000), а позже — в работе Н. М. Болохонцевой «Скрытый коммуникативный дискомфорт как явление диалога» (2011).

Проблема изучения коммуникативных неудач имеет свою историю (см., например, работы: [Городецкий 1989; Демьянков 1991; Кобозева 2004; Падучева 2004; Антонова 2006; Гулакова 2004; Мартынова 2000; Миляева 2004; Минаина 2007; Румянцева 2001; Семененко 2000] и др.) и продолжает привлекать внимание лингвистов, исследующих явления аномальности определенных коммуникативных ситуаций, дискомфорта общения, неудачности (неуспешности, несостоятельности, неуместности) речевого акта, осуществляемого при неблагоприятных условиях речевого обмена.

В работах по речевой конфликтологии коммуникативная неудача рассматривается как признак коммуникативного конфликта, а оппозиция комфорт/дискомфорт речевого общения выделяется в качестве фактора, формирующего специфику конфликтного общения. Эта оппозиция предопределяется «согласованностью / рассогласованностью в процессе выработки

общего речемысле­лительного и эмоционального кода» [Ильенко 2008: 7].

Коммуникативные неудачи — это непонимание или неверное понимание адресата адресантом, отсутствие прогнозируемой реакции со стороны адресата, отсутствие интереса к общению, нежелательное изменение состояния адресата [Культура русской речи и эффективность общения 1996: 149–150].

Коммуникативной неудачей называется полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, т. е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего, а также возникающий в процессе общения не предусмотренный говорящим нежелательный эмоциональный эффект: обида, раздражение, изумление [Ермакова, Земская 1993: 31, цит. по: Шертяных 2013: 414].

С точки зрения К. Ф. Седова, коммуникативные неудачи — это «коммуникативные недоразумения». Он считает, что неудачи (недоразумения) — частный случай лингвистической конфликтологии, а основной ее объект — коммуникативный конфликт, представляющий «речевое столкновение, которое основано на агрессии, выраженной языковыми средствами» [Седов 2000: 300].

Коммуникативные неудачи Б. Ю. Городецкий определяет как такой сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения [Городецкий 1990, цит. по: Шеина 2011]; «недостижение коммуникативной цели инициатором общения (говорящим) вследствие неадекватной вербальной или невербальной реакции со стороны партнера по коммуникации (слушающего)» [Теплякова 1998: 6]; «такой сбой в общении, при котором речевое произведение не выполняет своей функциональной предназначенности и не ведет к достижению результирующего эффекта» [Кънева 1999: 11].

Таким образом, существуют различные трактовки понятия «коммуникативная неудача». Однако основу терминов составляет понимание коммуникативной неудачи как положения вещей, при котором коммуниканты не могут реализовать свои коммуникативные намерения или коммуникативные ожидания.

Мы рассмотрели различные точки зрения на определение и трактовку понятия «коммуникативный конфликт» [Муравьева

2002; Седов 2002; Семененко 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.

Дискомфорт общения, неправильная интерпретация и отчуждение возникают в случае неправильной линейной организации высказывания.

Коммуникативный дискомфорт связан с понятиями коммуникативного конфликта и коммуникативной неудачи. Однако не любой коммуникативный дискомфорт ведет к коммуникативной неудаче. Осознанный коммуникативный дискомфорт как раз подталкивает говорящего к изменению стратегии речевого поведения, к адаптации своего высказывания к коммуникативной ситуации.

Итак, коммуникативный дискомфорт — это 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 [Семененко 1996: 67].

Е. М. Мартынова определяет коммуникативный дискомфорт как особое негативное интенциональное состояние, возникающее в рамках неуспешной и квазиуспешной коммуникации [Мартынова 2000: 6], неотъемлемым условием которого является «наличие в речевом обмене показателей, которые сигнализируют о том, что коммуникант испытывает определенное неудобство в связи с тем, что стратегия его коммуникативного поведения или коммуникативное поведение собеседника не соответствует его намерениям или ожиданиям» [Смирнова 2003: 10]. В этом определении обращает на себя внимание введение условия коммуникативного дискомфорта — наличие показателей.

Что же может быть показателем коммуникативного дискомфорта? В диалогах в художественной литературе, по наблюдениям Е. М. Мартыновой, такими показателями являются метакоммуникативные (комментарии автора невербального поведения героя) и коммуникативные показатели (включение в прямую речь слов, не свойственных обычному речевому поведению героя,

паузы, повторы, запинки, интонационный контур) [Мартынова 2000: 4]. В реальных диалогах, происходящих в межкультурной деловой коммуникации, такими показателями могут быть неправильная линейная организации высказывания, рассогласование речевых действий, вызванная рассогласованностью речевых кодов участников межкультурного общения.

Неудачи в межкультурном общении часто происходят не из-за невозможности понять то, что говорит собеседник, а из-за неверной интерпретации того, что он хотел сказать. Как известно, чтобы язык мог служить средством общения, за ним должно стоять единое или сходное понимание реальности [Леонтьев 2003: 272, цит. по: Ларина 2011: 374].

Н. И. Формановская отмечает, что коммуникативные неудачи чаще всего не влекут полного непонимания целого текста общения. Реактивные реплики партнера: отрицательная оценка и побуждение изменить поведение или речь, переспрос, просьба уточнить, разъяснить и т. п. в конечном итоге приводят к взаимному удовлетворению. Полная же коммуникативная неудача ведет к прекращению контакта или конфликту [Формановская 2007: 354, цит по: Шерстяных 2013: 415].

1.1.3. Когнитивный подход. Коммуникативный диссонанс

При когнитивном подходе к коммуникативной неудаче на первый план выходит проблема понимания/недопонимания информации, содержащейся в сообщении, проблемы кодирования и декодирования информации. Коммуникативные неудачи могут быть обусловлены текстопорождением: ошибочно выбранным уровнем конкретизации, ошибками в фокусе внимания, соотносением не с тем контекстом, несовместимостью дескрипций и неудачной аналогией [см. Гудман 1989], а также интерпретацией адресата, если понимать под «пониманием» активный процесс, состоящий во встречном моделировании ситуации [Успенский 2007: 112–113].

Некоторые исследователи предлагают использовать термин «коммуникативный диссонанс», под которым понимают двусторонний процесс нарушения коммуникации [Вайсфельд 2013]. «Признаком коммуникативного диссонанса является определен-

ная отрицательная реакция адресата, которую адресант не мог предугадать в силу того, что используемые им языковые и символические средства, привычные для него, являются непонятными для того, на кого направлен коммуникационный акт» [Там же].

К непониманию сообщения могут привести нарушения правил транспорта референта: правило фокуса (нужно постоянно держать референта в фокусе внимания), правило стереоскопии (предмет не характеризуется односторонне), правило панорамы (предмет не берется изолированно, вне его связи с предметами данной предметной группы), правило унитарности (адресант обязан предвосхитить возможные вопросы и недоумения собеседника), правило изоморфизма (предмет, представленный посредством слова, должен по возможности давать адекватное представление о реальном предмете) и др. [Клюев 1998: 162–177]. Проблема коммуникативных неудач с позиции идентификации референта рассматривается в диссертации А. А. Потемкина [1994], в работе дается классификация неудачных актов референции.

В качестве основного типа репрезентации знаний, по ван Дейку, выступает «модель ситуации» [Дейк 1989]. Ван Дейк исходит из тезиса, что мы понимаем текст только тогда, когда мы понимаем ситуацию, о которой идет речь. Это особенно касается некоторых форм социальной деятельности, таких, как посещение театра, полет на самолете, ужин в ресторане, покупки в магазине. Следует также отметить, что есть фреймы, представляющие собой набор эпистемических единиц, которые определяют наше восприятие книг, домов, различных предметов, и концептуальные фреймы, которые отражают такие действия, как посещение кинотеатра, визит к врачу, празднование дня рождения и т. д. [Там же]. Таким образом, причиной коммуникативной неудачи может быть различие в концептуальных фреймах «Работа», «Начальник», «Подчиненный» и т. п. в различных лингвокультурах.

1.1.4. Межкультурный аспект: коммуникативные барьеры и коммуникативные помехи

При межкультурном подходе коммуникативные неудачи обычно интерпретируются комплексно, учитываются все три

группы факторов: 1) недостаточное владение чужими семиотическими системами; 2) национальные различия, когнитивные аспекты личности коммуникантов, принадлежащих разным национальным культурам; 3) прагматические факторы [Гудков 2003]. На первый план выходят различия национальных культур.

О. А. Леонтович различает «помехи» и «барьеры» в межкультурной коммуникации. *Барьерами* считаются те факторы, которые препятствуют осуществлению коммуникации как таковой. К ним относятся незнание иностранного языка в ситуации межкультурного общения или физиологические факторы, как, например, глухота или немота одного из собеседников. *Помехи*, в первую очередь, — это факторы, которые снижают качество коммуникации: асимметрия, стереотипные реакции, языковые ошибки и т. д. [Леонтович 2007: 247].

С точки зрения О. А. Леонтович, коммуникативные помехи со стороны участников коммуникации можно подразделить на физиологические, языковые, поведенческие, психологические и культурологические [Леонтович 2005: 230–231]. К культурологическим помехам относят различия в типах культур, стереотипы восприятия чужой культуры, различия менталитетов и национальных характеров, различия организационных культур и культурных ценностей [Там же]. Именно культурологические помехи, с нашей точки зрения, являются основой формирования коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении.

Интересен подход к коммуникативным неудачам в межкультурной коммуникации с позиции теории лакуарности. Лакуарность культурного фонда предполагает или полное отсутствие комплекса знаний, представлений и ассоциаций, связанных с инокультурным текстом (в широком смысле — по Ю. Н. Караулову), или же широкий спектр расхождений, являющихся результатом формирования национально детерминированного минимизированного представления о каком-либо инокультурном феномене. Тогда абсолютной лакуной культурного фонда признается полное отсутствие в когнитивном пространстве носителей одного из сопоставляемых языков (или культур) знаний о каком-либо инокультурном явлении, а относительной лакуной — национальный инвариант такого представления [см. Тамерьян 2010: 740].



Чу Шуся

Речевые средства выражения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении

Корректоры *Е. В. Антонова, Т. В. Никонова*
Оригинал-макет *А. А. Крыласов*
Дизайн обложки *А. А. Крыласов*

Подписано в печать 25.12.2018. Формат 60×90/16
Бумага офсетная. Печать офсетная
Усл.-печ. л. 10,13
Тираж 100 экз. Заказ № 1507

Отпечатано в типографии
издательства «Нестор-История»
Тел. (812)235-15-86

По вопросам приобретения книг
издательства «Нестор-История»
звоните по тел.: +7 960 243 32 82