



УДК: 811.161.1-25: 18

НАРУШЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ НОРМ КАК ОДНА ИЗ ПРИЧИН КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ В ОБЩЕНИИ

О.В. Вечкина

Саратовский государственный университет
E-mail: volyav2008@yandex.ru

В статье рассматривается одна из частотных причин коммуникативных неудач в повседневном речевом общении – это нарушение этических норм коммуникации. Особое внимание обращается на многоаспектность понятия этических норм. На материале неформального общения анализируются некоторые составляющие этого понятия и их влияние на успешность процесса коммуникации.

Ключевые слова: этика, этические нормы, коммуникативная компетенция, речевой этикет, коммуникативные неудачи, тональность общения, невербальные средства, внимательность, этикетные нормы общения, культура общения.

Breach of the Ethical Conduct as One of the Reasons of Communicative Failures in Interaction

О.В. Vechkina

One of the frequent reasons of communicative failures in everyday speech interaction is considered in the article, namely a breach of the ethical conduct of communication. A particular emphasis is placed on the multifaceted nature of the ethical conduct definition. On the basis of the informal communication the author analyzes some constituents of this notion and their influence on the success of the communication process.

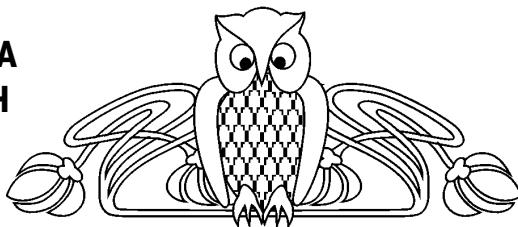
Key words: ethics, ethical conduct, communicative competence, speech etiquette, communicative failures, communication register, nonverbal means, attentiveness, etiquette communication norms, communication culture.

Успешная коммуникация характеризуется рядом факторов, от которых зависит взаимопонимание собеседников – это и общий фонд знаний, и соблюдение условий коммуникативной ситуации, и следование правилам вежливости. Однако определяющим условием практически любой межличностной коммуникации является следование этическим нормам общения.

Этика предписывает некие правила нравственного поведения, в том числе и правила общения. «Речь выступает как знак духовной деятельности человека, и категории морали и нравственности безусловно оказывают влияние на характер речевой коммуникации»¹.

Понятие этических норм общения объемное, многоаспектное, оно включает в себя: коммуникативные нормы поведения и общения, речевой этикет, коммуникативную компетентность, принципы кооперативного и вежливого общения.

Общение, построенное с соблюдением этических норм, предполагает наличие у собеседников



системы внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации. Участники общения должны обладать коммуникативной компетенцией.

Н.Г. Харченко определяет коммуникативную компетенцию как «совокупность разнообразных знаний и представлений, коммуникативных стратегий и тактик, умений и навыков как экстравергистического, так и собственно лингвистического характера, обеспечивающих оптимальное построение дискурса и оптимальное общение на родном или иностранном языке»². Исследователь отмечает, что в состав коммуникативной компетенции входят культурная (фоновые знания, культурный фонд), языковая (потенциальное владение языком, скрытые умения и способности) и речевая компетенции (реализация потенциального владения языком/паразыком в определенных коммуникативных условиях).

Кроме того, существуют общие правила, определяющие поведение личности во время коммуникации. Эти правила широко обсуждаются в pragmatics исследованиях главным образом на основе так называемых принципов и максим общения (Д. Гордон, Дж. Лакоф, Г.П. Грайс). Наиболее подробно описаны принципы кооперации и принцип вежливости, содержание которых одним из первых исследовал Г.П. Грайс. В его концепции основным является принцип кооперации. Суть его заключается в требовании к каждому из коммуникантов вносить в разговор тот вклад, который необходим на конкретной стадии разговора, то есть собеседники должны стремиться к сотрудничеству.

Понятия этики и этикета тесно связаны между собой. Под речевым этикетом, в определении Н.И. Формановской, понимаются «регулирующие правила речевого поведения, система национально-специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности»³.

По мнению Г.Р. Шамъеновой, речевой этикет является ядром понятия вежливость. Вежливое общение предполагает не только соблюдение правил речевого этикета, понятие вежливости более емкое. Вежливость – это в первую очередь проявление уважительного отношения к собеседнику, внимания к его интересам, убеждениям, тактичность, деликатность, скромность, добро-



желательность. С этой стороны понятие вежливости требует от коммуникантов соблюдения общих моральных, этических норм поведения и общения.

«Умение соблюдать этические нормы всегда высоко ценилось в обществе. Знание норм этики, умение следовать им в поведении и речи всегда свидетельствовало и свидетельствует о хороших манерах, хорошем воспитании и образовании говорящего и пишущего»⁴.

Несоблюдение этических норм вносит дисгармонию, отчужденность, непонимание в процесс общения и может стать причиной возникновения коммуникативных неудач.

Под коммуникативными неудачами мы вслед за большинством исследователей (О.Н. Ермакова, Е.А. Земская; Б.Ю. Городецкий, И.М. Кобозева, И.Г. Сабурова; Н.И. Формановская) понимаем полное или частичное непонимание высказывания партнером по коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего. К коммуникативным неудачам относится также возникающий в процессе общения нежелательный эмоциональный эффект: обида, раздражение, изумление, в котором, по мнению авторов, и выражается взаимное непонимание партнеров.

В данной статье нами будут рассмотрены коммуникативные неудачи, причиной которых стало нарушение этических норм общения. В качестве материала были использованы ситуации неформального общения повседневной сферы коммуникации.

Одним из главных принципов этического общения, на наш взгляд, является уважительное отношение к собеседнику, проявление заинтересованности в общении, стремление коммуникантов к сотрудничеству. Этот принцип в равной мере важен как для говорящего, так и для слушающего.

Рассмотрим коммуникативные неудачи, произошедшие по вине **говорящего**.

Одним из главных условий успешности коммуникации, соответствия ее этическим нормам общения является выбор нужной тональности разговора. Категория тональности, как отмечает Е.П. Захарова, «выполняет роль регулятора общения, поскольку участвует в создании социально-этической и эмоционально-психологической атмосферы общения, связана с выражением субъективно-оценочного отношения коммуникантов друг к другу, к предмету речи и самой коммуникативной ситуации»⁵.

Выбор нужной тональности, соответствующей ситуации общения, общей эмоциональной атмосфере и настрою собеседника, умение варьировать тональность в соответствии с коммуникативными условиями свидетельствует о высоком уровне коммуникативной компетентности, владении коммуникативно-этическими нормами.

Если говорящий, начиная с инициальной реплики, задает негативный, недоброжелательный

тон своему высказыванию, это является нарушением этических норм, паритетности общения и может повлечь не только коммуникативную неудачу, но и коммуникативный конфликт.

Например:

А. (муж) Вер! Куда вы опять дистанционку подевали?

Б. Почему это мы? Сам куда-нить сунул //

А. Я всегда все на место кладу//это вы все делаете с закрытыми глазами!

Б. Но я вчера не включала телевизор/и Таня тоже// Посмотри получше// Там где-нить на диване наверно оставили//

А. Нашел//

Б. Ну вот видишь/и нечего было ругаться//

В данном примере коммуникативная неудача была успешно преодолена благодаря ответным репликам адресата, направленным на кооперацию, коммуникативное сотрудничество. Однако нередко подобные ситуации заканчиваются прекращением контакта, нежеланием адресата продолжать дальнейшее общение:

А. (говорит повышенным, агрессивным тоном) Кто-нибудь звонил мне?

Б. С работы звонили...

А. Я спрашиваю кроме работы!

Б. Да ну тебя! Я секретарь что ли?

В следующем примере приказывающий, начальственный тон говорящего был совершенно неуместен в ситуации неофициальной, домашней беседы и явился причиной коммуникативной неудачи, которая, однако, была преодолена благодаря ответной реплике, в которой адресат скорректировал речевое поведение говорящего:

А. (говорит приказывающим тоном) Сходи в магазин и купи хлеба и молока!

Б. Вот когда говорить научишься, тогда и схожу//

А. (изменяет тон на более мягкий) Пожалуйста//

Общую тональность разговору могут задавать паралингвистические, невербальные компоненты общения. Они играют большую роль в непосредственном общении. Жесты, мимика всегда дополняют вербальные акты и в определенной коммуникативной ситуации могут быть достаточно информативны для собеседника. Неуместность или неправильное прочтение того или иного неверbalного знака общения может стать причиной коммуникативных неудач.

Например:

А. (хорошее настроение, улыбается, участливо спрашивает) Ну что опять из пожарной безопасности приходили? Не оштрафовали?

Б. А ты что с таким довольным видом спрашиваешь? Издеваешься?

А. Да я, наоборот, переживаю за вас!

В данном примере общий положительный, радостный тон говорящего не соответствует ситуации общения. В результате участливый вопрос был воспринят как насмешка.

Обратимся к примерам нарушения этических норм **адресатом** общения.

«Речевая деятельность может быть признана эффективной лишь в том случае, если получатель речевой информации будет внимателен. Внимательность – это основное требование к адресату»⁶. Слушающий, так же, как и говорящий, должен вербальными и невербальными действиями выражать свою заинтересованность в разговоре, настроенность на восприятие информации.

Всяческое проявление невнимания со стороны адресата неизбежно влечет коммуникативную неудачу.

Например:

Б. (мать) Ань/ты умылась?

А. (дочь) (не отвечает)

Б. Ань/ я к кому обращаюсь? Она даже головы не поворачивает// Мне это надоело/все// (ходит)

А. (бежит следом) Мамочка/прости//

Б. Мне это надоело// Все/вчера было тоже самое// Я тебе не верю//

А. Ну прости пожалуйста// Я больше не буду//

Б. («смягчается») Быстро иди умывайся//

Или:

А. Ты не хочешь сходить в Драму?

Б. Не знаю.

А. Или в ТЮЗ?

Б. Не знаю.

А. Не знаю, не знаю! Заладила одно и то же!

В следующем примере невербальное действие адресата явилось грубым нарушением этических норм общения и было расценено говорящим как проявление безразличия:

А. Ну вот значит/выходим мы оттуда...

Б. (зевает)

А. Все// Больше не буду ничего рассказывать/ если тебе неинтересно!

Б. Да ладно тебе/не обижайся/я просто не выпалась/

Невежливым, неэтичным считается перебивать собеседника, задавать вопросы, не дожидаясь сигналов со стороны говорящего.

Например:

А. А мы вчера пошли в театр билеты брать...

Б. Ой/недавно в театре была/в оперном// Такая опера была замечательная// «Князь Игорь» кажется// Просто замечательная/мне так понравилась!

А. (молчит и, судя по всему, не хочет продолжать разговор)

Б. Эй/ ну ты чего?

А. Ничего/ Сначала перебивает, а потом «ну ты чего»//

Б. Ну извини/ О чем ты говорила?

Отдельно хотелось бы обратить внимание на случаи коммуникативных неудач, вызванных нарушением **этикетных норм речевого общения**.

Элементы речевого этикета присутствуют в повседневной практике любого носителя языка, который легко опознает эти формулы в потоке речи и ожидает от собеседника их употребления в определенных ситуациях:

А. (муж жене) Будь добра/очки подай//

Б. (подает) А спасибо?

А. Спасибо//

Правила речевого этикета предписывают некую систему обращений к собеседнику. Выобщение принято в отношении малознакомого, старшего по возрасту человека, в официальной обстановке. Ты-общение используется при разговоре с равным или младшим по возрасту, хорошо знакомым человеком, в неофициальной, дружеской беседе. Неверный выбор обращения может привести к коммуникативной неудаче.

Например:

А. Вы сегодня как доехали?

Б. (расстроено) Ну вот, а почему на Вы?

А. Я на Вы обращаюсь либо к незнакомым людям, либо к тому, кого очень уважаю и люблю.

Б. Аах, ну тогда ладно.

В этом примере говорящий и адресат одного возраста и социального статуса, поэтому адресат воспринимает обращение на Вы как подчеркнуто сдержанное, отстраненное отношение к себе.

Недопустимым с точки зрения правил речевого этикета считается использование местоимения третьего лица он, она в присутствии того, на кого местоимение указывает:

А. Я, например, иду сегодня на спектакль.

Б. А она?..

В. А ко мне, между прочим, не нужно в таком лице обращаться! Я еще здесь!

Слишком категоричные оценки в отношении собеседника граничат с невежливым речевым поведением и препятствуют достижению эффективности коммуникации.

Например:

А. Парашют через «ю» пишется?

Б. Как не стыдно такое спрашивать?

А. А, точно, через «у»!

Б. Да через какое «у»? Через «ю», это ж в первом классе проходят!

А. Могла бы и повежливей, я же не филолог!

«Хорошая речь предполагает соответствие этике общения и с точки зрения ее содержания...»⁷ Не принято говорить на некоторые темы в тех или иных условиях, так как это может вызвать отрицательную реакцию со стороны собеседника. Например, не принято обсуждать темы личного, интимного характера в общественных местах (транспорте, магазине и т.п.):

А. Ну ты мне расскажешь как прошло ваше незабываемое свидание?

Б. Ну не сейчас же, вот приедем и расскажу.

Признаком дурного тона считается обсуждение подробностей личной жизни, поведения кого-либо (как присутствующего, так и неприсутствующего), распространение недостоверных, непроверенных сведений о ком-то.

Например:

А. Поехала в Абхазию, да еще в компании женатого мужчины!



Б. В.П., как Вам не стыдно говорить на такие темы при посторонних, тем более это не ваше дело!

Таким образом, одним из основных условий достижения эффективности коммуникации является следование этическим нормам общения.

Как говорящий, так и слушающий должны ставить в центр внимания своего партнера по общению, проявлять интерес к его личности, мнению, выражать общую заинтересованность в разговоре.

Правила кооперативного, вежливого общения предписывают уважительное, доброжелательное отношение к собеседнику. Говорящий должен проявлять интерес, внимание к адресату, стараться избегать неприятных моментов в общении, выражать свое расположение. Слушающий также должен проявлять заинтересованность в коммуникации. Недопустимым считается перебивать собеседника, вербально или невербально выражать свое безразличие.

В процессе коммуникации необходимо соблюдать нормы речевого этикета. Следует избегать прямых отрицательных оценок личности партнера по общению, в соответствии с ситуацией выбирать тему разговора, нужную форму обращения к собеседнику.

УДК: 811.161.1–25 (072.8)

РОЛЬ ЯЗЫКОВОЙ ИГРЫ В РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ВУЗА

Ю.В. Бульина

Саратовский государственный университет
E-mail: BulinaJV@yandex.ru

В статье выявляются и анализируются типы языковой игры, которые используются преподавателями вузов в ходе учебного процесса для реализации коммуникативных стратегий.

Ключевые слова: языковая игра, типы языковой игры, коммуникативные стратегии и тактики.

Role of Language Game in the Realization of Communicative Strategies of Teachers of Higher Education School

Yu.V. Bulyina

The article reveals and analyses types of language game, which are used by teachers of the school of higher education in the course of the educational process for the implementation of communicative strategies.

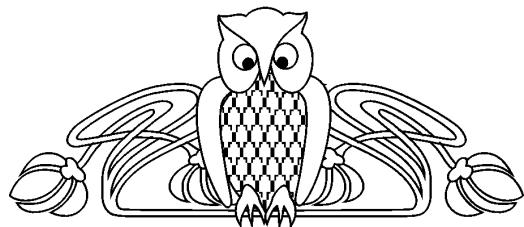
Key words: language game, types of language game, communicative strategies and tactics.

В последние два десятилетия ученые-лингвисты все чаще обращаются к изучению таких явлений, как языковая игра (ЯИ) и коммуникативная стратегия и тактика, что связано с изменяющейся языковой ситуацией и новыми подходами к ее

Знание и владение этическими нормами речевого поведения создает благоприятную обстановку для общения, помогает избежать коммуникативных неудач, делает коммуникацию максимально эффективной.

Примечания

- 1 Кочеткова Т.В., Богданова В.А. Взаимодействие этических и коммуникативных норм // Хорошая речь. Саратов, 2001. С. 197.
- 2 Харченко Н.Г. Коммуникативная, языковая и лингвистическая компетенция // Русский язык и русистика в современном культурном пространстве. Екатеринбург, 1999. С. 83.
- 3 Формановская Н.И. Русский речевой этикет и культура общения. М., 1989. С. 47.
- 4 Кочеткова Т.В., Богданова В.А. Указ. соч. С. 198.
- 5 Захарова Е.П. Категория тональности в аспекте коммуникативной нормы // Проблемы речевой коммуникации. Саратов, 2008. Вып. 8. С. 171.
- 6 Кочеткова Т.В., Богданова В.А. Указ. соч. С. 198.
- 7 Там же. С. 200.



изучению. Широкому распространению и развитию феномена ЯИ способствуют набирающий силу процесс демократизации языка и языковых норм, стандартов межличностного общения и процесс карнавализации языка и языкового сознания личности. В связи с этим претерпевают изменения и те приемы, которые используются участниками коммуникации для реализации коммуникативных стратегий и тактик, применение которых помогает говорящему достигнуть поставленных целей. Эти процессы затронули и такую сферу коммуникации, как общение преподавателей со студентами в стенах вуза. В связи с этим представляется актуальной проблема изучения и анализа особенностей использования ЯИ преподавателями вузов для реализации основных коммуникативных стратегий и тактик, применяемых в ходе учебного процесса.

Данная статья посвящена выявлению и анализу типов ЯИ, которые используются преподавателями для реализации следующих коммуникативных стратегий: 1) установление и поддержание контакта с аудиторией, 2) создание дружественной атмосферы, 3) выражение эффективной и действенной критики. Материалом для исследования послужили записи устной речи преподавателей