

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра русского языка, речевой коммуникации и русского как
иностранного

Коммуникативные неудачи в деловом общении

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 2 курса 253 группы
направления 45.04.01 – «Филология»
профиля «Русский язык как родной и иностранный:
система и её речевые реализации»
Института филологии и журналистики

Потаниной Яны Евгеньевны

Научный руководитель:

Зав. кафедрой, д. ф. н., доц.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

А. Н. Байкулова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой, д. ф. н., доц.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

А. Н. Байкулова

инициалы, фамилия

Саратов 2022

В современной лингвистике особое внимание уделяется рассмотрению языка через призму человеческого сознания. На первый план выходит изучение языковой личности, её языковых, речевых и коммуникативных компетенций, что соответствует антропоцентрической парадигме в изучении языка.

Человеческое общение – весьма сложный и неоднозначный процесс. Его успешная реализация зависит от взаимодействия множества факторов. На протяжении всего времени человек преодолевает всевозможные коммуникативные риски. Недопонимание, неспособность слышать и слушать, неумение грамотно выразить мысль – все это способствует возникновению коммуникативных неудач в общении людей друг с другом. Однако особое значение это имеет в профессиональной сфере, поскольку от эффективности коммуникации в ней зависит качество и результат работы. Выявление причин возникновения коммуникативных неудач и способов их преодоления представляется чрезвычайно важным для реализации успешной коммуникации в деловом общении в разных профессиональных сферах. Этим и объясняется **актуальность** данной работы.

Исследованием коммуникативных неудач с разных точек зрения занимались такие ученые, как Б. Ю. Городецкий, И. М. Кобозева, И. Г. Сабурова, Е. А. Земская, О. П. Ермакова, Н. И. Формановская, А. Мустайоки и др.

Проблемой эффективности общения и преодоления коммуникативных рисков активно занимаются и саратовские лингвисты, о чем свидетельствуют коллективные монографии «Хорошая речь» (2001 г.), «Рискогенность современной коммуникации и роль коммуникативной компетентности в ее преодолении» (2016 г.), «Эффективность коммуникации: понятие, роль адресанта и адресата, основные приемы ее достижения: монография» (2019 г.) и «Эффективность коммуникации: влияние сфер общения на факторы ее достижения» (2021 г.).

Объектом исследования является деловой дискурс в разных сферах общения: сфере образования и сфере обслуживания.

Предмет исследования – коммуникативные неудачи в деловом общении.

Цель исследования – выявить коммуникативные неудачи, причины их появления и способы преодоления в деловом общении в разных профессиональных сферах – сфере образования (речь сотрудников деканата между собой и с посетителями) и сфере обслуживания (речь сотрудников диспетчерской службы такси между собой и с клиентами).

Задачи исследования:

- изучить состояние разработанности проблемы исследования и сформировать теоретическую базу;
- собрать материал: записи речи в разных профессиональных сферах;
- расшифровать и классифицировать собранный материал на основе уже существующих классификаций;
- выявить причины возникновения коммуникативных неудач в деловом общении;
- проанализировать влияние языковых факторов на возникновение коммуникативных неудач;
- сопоставить коммуникативные неудачи в разных профессиональных сферах;

Материал исследования: ручные и диктофонные записи речевого взаимодействия сотрудников деканата между собой и с посетителями, сотрудников диспетчерской службы такси между собой и с клиентами за период 2020-2022 гг. (объем материала – 315 микродиалогов).

Методы исследования: анализ материала производился путем сравнения и сопоставления фактов в рамках современного описательного метода с применением методик дискурсивного анализа и метода включенного наблюдения.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и приложения.

Апробация исследования: основные положения исследования были представлены на VIII Всероссийской студенческой научно-практической конференции «Когнитивные и социокультурные аспекты изучения языка» (г. Саратов, 2021 г.) и Всероссийской конференции молодых ученых «Филология и журналистика в XXI веке» (г. Саратов, 2021 г. и 2022 г.).

В главе «**Теоретические основы исследования**» мы изучили труды исследователей (работы Б. Ю. Городецкого, И. М. Кобозевой и И. Г. Сабуровой [1985], О. П. Ермаковой и Е. А. Земской [1993], О. Йокоямы [1998], Н. И. Формановской [2007], А. Мустайоки [2011], А. Н. Байкуловой [2012], М. А. Кормилицыной, О. Б. Сиротининой [2016] и др.), обобщили существующий научный опыт и сформировали теоретическую базу для проведения исследований в аспекте выявления специфики коммуникативных неудач (далее – КН) в деловом общении.

Для проведения полноценного исследования КН мы ознакомились с существующими классификациями КН. На наш взгляд, наиболее удачной является классификация О. П. Ермаковой и Е. А. Земской, ставшая в отечественной лингвистике традиционной. Под **коммуникативной неудачей** исследователи понимают «полное или частичное недопонимание высказывания партнером коммуникации, т.е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [Ермакова, Земская 1993: 602].

Формирующийся в момент речевого общения не предусмотренный говорящим нежелательный эмоциональный эффект (обида, раздражение, изумление и т.д.), по мнению ученых, тоже следует приравнивать к КН. Именно в подобных «побочных эффектах» зачастую проявляется взаимное непонимание партнеров коммуникации. Вместе с тем Н. И. Формановская считает, что КН чаще всего не влекут полного непонимания участников общения: ответные реплики, содержащие отрицательную оценку, просьбу

повторить или уточнить и др., в результате приводят к взаимному удовлетворению коммуникантов [Формановская 2007: 354].

О. П. Ермакова и Е. А. Земская отмечают, что КН непрерывно сопутствуют общению людей вне зависимости от степени их знакомства, возраста, образования, социальной и профессиональной принадлежности и т.д. Факт наличия общей апперцепционной базы не всегда помогает избежать КН, т.к. коммуниканты могут актуализировать разные запасы знаний.

Другой причиной возникновения КН, по мнению исследователей, может стать неподготовленность и спонтанность речи. Наиболее часто КН возникают при естественном спонтанном устном общении, реже – в устном публичном или письменном [Ермакова, Земская 1993: 603].

Поскольку мы исследовали КН, нами были рассмотрены работы, посвященные рискогенности и эффективности коммуникации, под которой мы понимаем достижение коммуникативного намерения (цели) говорящего. Так, рискогенны почти все коммуникативные акты. Основной причиной возникновения рискогенности коммуникации исследователи называют отсутствие общей апперцепционной базы между говорящим и слушающим, но в то же время даже при наличии общей апперцепционной базы у коммуникантов не всегда представляется возможным избежать возникновения коммуникативных рисков, которые впоследствии могут перерасти в КН.

Кроме того, изучая КН в деловой коммуникации, мы считаем необходимым выделить разновидности делового общения, а именно рабочее и профессиональное общение. вслед за А. Н. Байкуловой, мы придерживаемся точки зрения, что между сотрудниками реализуется общение смешанного типа – рабочее общение, т.е. такое общение, которому свойственны признаки официального и неофициального общения. Для такого общения характерно ослабление статусно-ролевых отношений между коммуникантами, наблюдается снижение уровня контроля речевого поведения и речи [Байкулова 2014: 169]. Однако, по мнению А. Н. Байкуловой, подобное

нарушение норм делового этикета нередко приводит к коммуникативным рискам и впоследствии к КН.

В то же время наиболее подходящим для описания общения сотрудника и посетителя (специалиста и неспециалиста) является профессиональное общение. Особенности профессионального общения Е. В. Харченко называет высоким уровнем качества. Помимо этого, исследователь обращает внимание, насколько опасно возникновение КН в профессиональном общении, ведь непонимание неспециалистом какого-либо термина или высказывания может привести к попыткам коммуниканта интерпретировать их иначе. Не менее опасна иллюзия понимания, когда специалист и неспециалист актуализируют разные значения какого-либо термина или высказывания.

Собрав необходимую теоретическую базу, нам удалось произвести более точное и глубокое исследование. **Глава 2 «Коммуникативные неудачи в разных сферах общения»** посвящена анализу коммуникативных неудач в деловом общении в разных профессиональных сферах.

В нашем исследовании мы рассмотрели КН в разных профессиональных сферах, а именно в общении сотрудников деканата между собой и с посетителями и в общении сотрудников диспетчерской службы такси друг с друзьями и клиентами. Помимо этого, мы проанализировали способы преодоления КН в разных профессиональных сферах

Проанализированный материал позволил сделать следующие выводы.

Для рабочего и профессионального общения сотрудников деканата и его посетителей характерны сходные случаи возникновения КН: наиболее часто встречаются КН, причиной возникновения которых являются какие-либо различия говорящих (различия в коде говорящего и слушающего, различия в актуализируемой конситуации, неверное понимание коммуникативного намерения говорящего, неточная передача (восприятие) чужой речи и др.). Реже встречаются КН, вызванные устройством языка: лексической неоднозначностью, неверным выбором словоформы, неоднозначностью

выбранной синтаксической конструкции и др. Меньше всего обнаружено примеров КН, вызванных прагматическими факторами: нарушением стереотипных связей между категориями смыслов, игнорированием одним из собеседников прагматического компонента в высказывании и др.

Профессиональному общению сотрудников деканата (чаще всего такое общение реализуется со студентами) свойственны КН, связанные со спецификой профессионального общения (например, обусловленные использованием профессиональной лексики, до этого неизвестной неподготовленному коммуниканту). Отметим также, что в нашем материале обнаружено несколько примеров, когда КН удалось преодолеть, но остался риск возникновения конфликта.

Аналогичные примеры обнаружены в рабочем и профессиональном общении диспетчерской службы такси: в нашем материале найдено больше всего примеров КН, обусловленных какими-либо различиями говорящих (неверным пониманием коммуникативного намерения говорящего, разным пониманием эксплицитно невыраженных категорий определенности / неопределенности, неверным пониманием чужой речи и др.), затем следуют КН, обусловленные устройством языка (неоднозначностью употребленной словоформы, неточной референцией и др.), и меньше всего примеров, обусловленных прагматическими факторами (реакцией на дескрипцию, игнорированием одним из собеседников прагматического компонента в семантике слова и др.). В нашем материале профессионального речевого взаимодействия сотрудников и клиентов диспетчерской службы такси не обнаружено примеров КН, обусловленных прагматическим фактором, но мы не исключаем, что это связано с недостатком собранного материала.

Итак, вне зависимости от профессиональной сферы (сферы образования или сферы обслуживания) между коммуникантами реализуются сходные причины возникновения КН. Однако, на наш взгляд, следует обратить внимание на способы преодоления КН в разных профессиональных сферах.

Вне зависимости от причины возникновения КН – вызванных устройством языка, какими-либо различиями говорящих либо прагматическими факторами – в нашем материале способы их преодоления сходны. Наиболее часто КН предотвращаются посредством уточняющих вопросов (они встречаются почти во всех представленных примерах). Нередко для достижения коммуникативной цели коммуниканты прибегают к вариативному повтору, вводя дополнительную информацию или заменяя непонятную для адресата синтаксическую конструкцию. Однако нами были обнаружены и различия. Так, одним из способов преодоления КН в рабочем и профессиональном общении сотрудников деканата являются такие речевые приемы, как коммуникативные тактики оправдания и формулы извинения. В то же время наблюдения за речью сотрудников диспетчерской такси наличие аналогичных примеров не показали.

Кроме способов преодоления КН, важно было обратить внимание на реакцию коммуникантов в процессе возникновения КН и их дальнейших попыток преодоления КН в разных профессиональных сферах. Так, например, сфере образования, несмотря на возникновение КН, все же реализуется гармоничное общение. В рабочем и профессиональном общении сотрудники деканата находят способы преодоления КН и избегают открытых конфликтов, общение коммуникантов не выходит за рамки профессионально-деловых норм. В рабочем общении сотрудников деканата инициатором в преодолении КН выступают сразу оба коммуниканта. В профессиональном общении, конечно, наиболее часто встречаются случаи, когда в данной роли выступает сотрудник деканата, однако зафиксированы примеры, когда в преодолении КН в равной степени участвуют оба коммуниканта (например, документовед и студент). Однако даже в таком общении встречаются риски конфликтного взаимодействия.

Сотрудники диспетчерской службы такси в общении с клиентами и между собой в большинстве случаев достигают коммуникативной цели, преодолевая КН, но нарушают этикетные нормы профессионального общения,

что повышает уровень риска возникновения конфликтной ситуации. Особенно ярко подобное явление прослеживается в рабочем общении сотрудников. Для них характерны: речевая раскрепощенность, использование фамиллярной тональности, употребление обценной лексики и т.д. Попытки преодолеть КН предпринимаются не всегда, что также создает риски конфликтного взаимодействия.

В профессиональном общении сотрудников диспетчерской службы реализуется более сдержанное речевое взаимодействие. В преодолении КН выступают как представитель диспетчерской службы, так и клиент. Однако собранный материал показал, что в профессиональном общении сотрудники диспетчерской могут выступать и в роли инициатора конфликтного взаимодействия.

Соглашаясь с мнением ученых о том, что возникновение КН естественно для живой разговорной речи, нам кажется, что для успешной реализации делового общения в разных профессиональных сферах важны такие качества, как способность предвидеть и не допустить возникновения КН, а если избежать КН все же не удалось, то большое значение имеет умение успешно преодолевать их.