

в предоставлении запрашиваемой информации является несоответствием реактивной стратегии интенциям адресанта. Естественной ответной реакцией на жалобу является применение коммуникативной стратегии утешения; реализация же коммуникативной стратегии обвинения в адрес адресанта в подобной ситуации будет расцениваться как несоответствие его коммуникативным интенциям.

Важно подчеркнуть, что разграничение коммуникативных стратегий на иницирующие и реактивные не является строгим. Можно говорить лишь о тенденции, согласно которой те или иные коммуникативные стратегии тяготеют к одному из представленных типов.

Так, комплимент в рамках диалогической интеракции выступает, чаще всего, в качестве иницирующего действия. Однако в повседневном общении мы можем столкнуться с ситуацией, когда комплимент выступает в качестве реактивного речевого действия в ответ на вопросы типа: *Как я сегодня выгляжу? / Как тебе? / Как тебе мое новое платье?* Аналогичным образом выглядит ситуация с коммуникативной стратегией утешения. В принципе данная коммуникативная стратегия носит реактивный характер, так как наиболее конвенционально и ожидаемо представляет собой реакцию на жалобу, однако при определенных обстоятельствах утешение может также занимать в интеракции иницирующую позицию.

Таким образом, принадлежность определенных коммуникативных стратегий к иницирующим или реактивным является относительной и четко определяется лишь в рамках конкретной ситуации диалогического взаимодействия.

## **Е. Г. Задворная**

### **СКРЫТЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ В РАЗЛИЧНЫХ ТИПАХ КОММУНИКАЦИИ**

Из всех разновидностей коммуникативных неудач (феномена, в целом исследованного достаточно подробно и глубоко) менее всего «повезло» скрытым коммуникативным неудачам: обращение к ним, как правило, ограничивается упоминанием в общих классификациях коммуникативных неудач (далее – КН) и достаточно беглыми дефинициями, в которых скрытые КН трактуются как сбои, вообще не замеченные коммуникантами, или как сбои, не идентифицированные в момент возникновения, но выявляемые (нередко случайно) в ходе дальнейшего развития диалога. Между тем их роль в диалогическом взаимодействии очень интересна и вполне заслуживает специального анализа.

Скрытые КН весьма многообразны и могут быть систематизированы с опорой на такие критерии, как односторонний/двусторонний характер и варианты дальнейшего развития диалога.

Односторонние скрытые КН (т.е. КН, в которых в роли непонимающей стороны выступает только один участник интеракции), в свою очередь, также неоднородны и включают следующие разновидности:

1) факт КН распознается говорящим (т.е. продуцентом неточно/неправильно понятого высказывания), но не распознается слушающим (в подобных ситуациях говорящий понимает, что его высказывание неверно понято адресатом, но не считает нужным доводить это обстоятельство до сведения собеседника);

2) факт КН распознается слушающим, но не распознается говорящим; данный тип КН представлен двумя вариантами:

а) слушающий не понимает высказывания собеседника, но имитирует понимание, вследствие чего продуцент непонятого высказывания не имеет возможности идентифицировать ситуацию как КН;

б) слушающий распознает КН и самостоятельно ее преодолевает, не эксплицируя (по крайней мере, оперативно) соответствующие интерпретационные процедуры.

Развитие ситуаций с односторонними скрытыми КН подразумевает две возможности:

а) игнорирование/умолчание (собеседник, идентифицирующий ситуацию как КН, по каким-либо причинам – предвидит дальнейшие затруднения, расценивает недоразумение как малозначительное и т.д. – не считает целесообразным обсуждать коммуникативную проблему);

б) отсроченная экспликация факта КН (т.е. переформатирование скрытой КН в явную).

Двусторонние КН возникают в ситуациях, когда слушающий-интерпретатор неверно понял высказывание партнера, счел свою интерпретацию адекватной и при этом не использовал каких-либо коммуникативных ходов, которые позволили бы говорящему-продуценту распознать факт КН. Ср.: фрагмент из повести В. Токаревой «Сентиментальное путешествие»:

– Тебе нравится? – спросила Жена, указывая на бант.

– Кич, – ответил Юкин.

*Кич – значит смешение стилей, то есть безвкусица. Но Жена не знала, что такое кич, и решила, что это одобрение типа «блеск».* (Возникает КН, связанная с незнанием коммуникантом лексического значения слова; при этом слушающий-интерпретатор ошибочно полагает, что смог восстановить значение неизвестной лексемы из контекста).

– Купи, – пошутила Жена. (По данной реплике – в частности, в силу ее шуточного характера – невозможно догадаться, правильно или неправильно было понято высказывание *кич*, поэтому Юкин не замечает возникшей интерпретационной проблемы).

*У Юкина не хватало денег даже на коробку.*

– Я бы купил, – серьезно отозвался Юкин. – Для тебя (Диалог развивается таким образом, что неверная интерпретация слова не актуализи-

зируется, и оба коммуниканта остаются в уверенности, что правильно поняли друг друга; соответственно весь контекст может быть интерпретирован как скрытая двусторонняя непреодоленная КН).

Как правило, вследствие того, что в таких коммуникативных ситуациях отсутствуют какие-либо индикаторы возникшего коммуникативного затруднения, КН остается незамеченной и неразрешенной. Но в случае, если в дальнейшем коммуникативном взаимодействии неверно интерпретированные смыслы будут актуализированы, собеседники могут осознать факт КН и соответственно ее прояснить (в такой ситуации скрытая КН опять-таки будет переформатирована в явную и с высокой степенью вероятности преодолена).

При этом факторы, обуславливающие характер возникновения скрытых КН, и модели развития, включающие такие КН, серьезно различаются в зависимости от сферы коммуникации, в которой они реализованы.

Так, фактором, облегчающим появление скрытых КН в повседневном межличностном общении (дружеском, семейном и под.), является естественная коммуникативная расслабленность его участников. В обыденно-разговорной коммуникации (особенно на ее интимно-персональном уровне) собеседники, как правило, не слишком озабочены точностью используемых номинаций, однозначностью синтаксических конструкций и др.; они (порой слишком доверчиво) полагаются на вспомогательные компоненты достраивания смыслов, преувеличивая при этом сходство собственного ментального мира с ментальным миром собеседника. Иными словами, собеседники зачастую исходят из несколько легкомысленной презумпции, что «и так понятно», и в силу этого провоцируют возникновение КН, в том числе и скрытых. При этом фактором, до известной степени страхующим собеседников от возникновения КН рассматриваемого типа, является диалогическая форма взаимодействия, которая повышает вероятность отсроченной актуализации функционирующих в коммуникативном пространстве собеседников смыслов (в том числе и смыслов, подвергшихся каким-либо искажениям).

В то же время в публичной и массовой коммуникации ситуация оказывается принципиально иной. Здесь говорящий, как правило, более жестко контролирует собственные коммуникативные действия и более строго соблюдает фундаментальные принципы речевого общения (которые, кроме прочего, предписывают говорящему выражаться максимально точно, четко и однозначно), что минимизирует риск возникновения скрытых КН. Но при этом такие сферы общения предполагают широкое использование монологической формы коммуникации, что, напротив, повышает риск возникновения скрытых КН (ср. крайне суженные возможности оперативного мониторинга понимания высказываемых говорящим суждений на лекции и практически полное отсутствие таких возможностей в ходе выступления политика или ученого перед телевизионной аудиторией). Кроме того, фактором, усугубляющим такой риск, является и затрудненный «реципиент-дизайн» (термин А. Мустайоки), особенно проблемный при общении с гетерогенной или малознакомой аудиторией.