

Страхова Ольга Андреевна

К ВОПРОСУ ОБ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОНЯТИЙ "КОММУНИКАТИВНЫЙ РИСК" И "ЗОНА КОММУНИКАТИВНОГО РИСКА"

В статье рассматриваются такие понятия, как "коммуникативный риск", "зона коммуникативного риска". Автор приводит определения данных понятий, описывает их отличие от других явлений дисгармоничного общения (коммуникативного дискомфорта, коммуникативной неудачи и коммуникативного конфликта), а также определяет их место и роль в линейной структуре процесса коммуникации. Проведенный в статье анализ способствует четкому пониманию этих понятий.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2017/9-2/40.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2017. № 9(75): в 2-х ч. Ч. 2. С. 150-153. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2017/9-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

УДК 81; 316.77

В статье рассматриваются такие понятия, как «коммуникативный риск», «зона коммуникативного риска». Автор приводит определения данных понятий, описывает их отличие от других явлений дисгармоничного общения (коммуникативного дискомфорта, коммуникативной неудачи и коммуникативного конфликта), а также определяет их место и роль в линейной структуре процесса коммуникации. Проведенный в статье анализ способствует четкому пониманию этих понятий.

Ключевые слова и фразы: риск; коммуникативный риск; зона риска; зона коммуникативного риска; коммуникативная неудача; коммуникативный дискомфорт.

Страхова Ольга Андреевна

*Государственный институт русского языка имени А. С. Пушкина, г. Москва
oavostrikova@mail.ru*

К ВОПРОСУ ОБ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОНЯТИЙ «КОММУНИКАТИВНЫЙ РИСК» И «ЗОНА КОММУНИКАТИВНОГО РИСКА»

Вступая в общение, партнеры по коммуникации не только обмениваются информацией, но и выражают различное отношение друг к другу и к ситуации в целом. Мы исходим из того, что успешная коммуникация развивается по благоприятному для всех участников диалогическому сценарию при соблюдении ими всех правил кооперативного взаимодействия. Это позволяет говорящим реализовать свои коммуникативные намерения и ожидания в полном объеме. Но в процессе коммуникации могут возникать различного рода сбои, коммуникативные неудачи, которые приводят к прекращению контакта или конфликту. Конфликтное общение деструктивно, связано с нарушением коммуникативных постулатов, с появлением зон рисков и не способствует достижению позитивных результатов.

Исследования феномена риска, интерес к изучению которого появился еще во второй половине XIX – начале XX в., имеют междисциплинарный характер. Первоначально риск являлся предметом изучения точных наук: математики, статистики и затем экономики. Приблизительно к 60-м гг. XX в. феномен риска попадает в центр внимания социальных наук. Ученые сосредоточились преимущественно на изучении глобальных рисков: экологических, социальных, экономических, политических, юридических (правовых). Остались без внимания коммуникативные риски (КР), которые представляют звено, соединяющее различные системы и подсистемы общества, и оказывают непосредственное влияние на восприятие и производство других рисков.

Как известно, риск всегда сопряжен с опасностью, с неудачей или убытками. Эти явления находят свое отражение и в коммуникации. Отметим, что на сегодняшний день в современной науке отсутствуют фундаментальные исследования КР, но имеются работы, авторы которых обращаются к интересующей нас проблематике не специально, а в связи с другими вопросами. Такие работы, хотя и содержат ценные наблюдения, в основном ограничиваются констатацией этого явления и иллюстрациями, дающими лишь самое приблизительное представление о КР и зонах КР. Кроме того, отсутствуют и словарные дефиниции данных понятий. Цель данного исследования – дать определения понятиям «КР» и «зона КР».

Обобщая данные различных словарей, мы вывели свое определение понятия «КР»: 1) возможность получения незапланированного результата коммуникации, отличного от ожидаемого; 2) рисковое действие, приводящее к коммуникативной неудаче (КН) или провоцирующее конфликт. В понятие «рисковое действие» мы включаем как вербальные, так и невербальные реализации участников коммуникации. Коммуниканты могут прогнозировать КР и осуществлять регуляцию общения еще на стадии включения контакта, используя гармоничную митигативную амортизацию, или предпринимать регулятивные действия на стадии продолжения контакта (в процессе общения), попав в зону КР.

Подробно проблема КР освещена в сборниках научных трудов «Проблемы речевой коммуникации» [15-17]. Исследователи изучают данный феномен преимущественно на материале телевизионной речи. Большинство авторов сходятся во мнении, что одним из основных рисков в речи партнеров по коммуникации в теледискурсе является недостаточная компетентность ведущих ток-шоу, как коммуникативная, так и общекультурная. К сожалению, в работах исследователей нет четких определений КР и зоны КР.

Исследуемые нами КР являются маркерами сбоя в общении. Собеседник, который настроен на сотрудничество и осознает наличие таких рисков, «предоставляет партнеру право ответить на высказывание, старается компенсировать ущерб... демонстрирует готовность к конструктивному обсуждению проблемы» [5, с. 14].

Если рассматривать коммуникацию как линейную структуру, то в ней можно выделить несколько составляющих. К ним, в частности, относятся и зоны коммуникативных рисков (далее – зоны КР), которые потенциально конфликтогенны.

Зоны КР в последние десятилетия стали объектом достаточно активного внимания лингвистов. Отметим, что работы, посвященные описанию этого явления, немногочисленны. На наш взгляд, зона КР – это область коммуникации, куда попадает говорящий в результате совершения им рискованного коммуникативного действия, приводящего к «коммуникативному сбою». Зона КР – эта та область, в которой КР выявлен, идентифицирован, а коммуникативный сбой, к которому он привел, подвергнут элиминации с помощью набора гармонизирующих

общение регулятивных стратегий и тактик, реализующихся на уровне самокоррекции и коррекции партнера по коммуникации. Большинство гармоничных регулятивных тактик (РТ) коррекции и самокоррекции являются митигативными, т.к. способствуют смягчению категоричности высказываний партнеров по коммуникации. Каждая из данных тактик содержит в себе языковые средства, которые являются маркерами смягчения [11; 14; 20; 21]. Нами создана классификация таких средств применительно к коммуникации в жанре ток-шоу.



За зоной КР следует зона коммуникативной неудачи («коммуникативного провала»), как показано на схеме. Отметим, что в лингвистических исследованиях такие понятия, как КР и КН, как правило, не различаются. Мы считаем целесообразным разграничить эти понятия.

Понятие «КН» мы связываем с возникновением коммуникативного конфликта, который может привести к прекращению коммуникации. «Коммуникативный провал» имеет результирующий характер, в то время как «коммуникативный сбой» поправим, т.е. коммуникация может быть направлена благодаря усилиям собеседников в нужное русло. КН – это свершившийся факт, который указывает на то, что те речевые действия, которые применяли партнеры по коммуникации для исправления ситуации (в зоне КР), оказались неэффективными.

Говорящий (участник ток-шоу), совершая дисгармоничное рискованное действие (вербальное или невербальное), приводящее к «коммуникативному сбою», попадает в зону КР, которая предшествует зоне коммуникативных неудач («коммуникативному провалу») (см. схему).

Языковые личности (участники ток-шоу) осознают момент возникновения КР, опознают ситуацию входа в зону КР (ориентируясь как на реакцию адресата сообщения, так и на собственную языковую, коммуникативную, прагматическую компетенцию) и стремятся выйти из нее, осуществляя регулятивные действия с целью возврата коммуникации в прежнее гармоничное русло.

В зоне КР коммуниканты испытывают коммуникативный дискомфорт (КД) – это отсутствие комфорта, состояние неудобства в общении, которое (если оно будет продолжаться) может привести к КН («коммуникативному провалу»). Это состояние может вызывать у участников коммуникации неприятные ощущения, беспокойство, тревогу, удивление, растерянность, замешательство, расстройство, чувство неловкости, но оно не сопровождается ярко выраженными отрицательными эмоциями. На невербальном уровне это состояние может проявляться в мимике и жестах (слегка поднятые вверх брови, растерянная улыбка и т.п.), в молчании. На вербальном уровне – отсутствие речевой агрессии.

Если же коммуникант попадает в зону КН («коммуникативного провала»), то его поведение сопровождается ярко выраженными отрицательными эмоциями: он уходит в дисгармонию, злится, повышает тон, может кричать, резко отвечает, жестко блокирует общение, категорично возражает, не соглашается, реализует вербальную и невербальную агрессию.

Таким образом, зона КР связана с меньшими потерями как для самого процесса общения, так и для коммуникантов, выход из зоны «коммуникативного провала» потребует больше усилий по восстановлению гармонии со стороны партнеров по коммуникации.

Основная задача коммуникантов – находясь в зоне КР, не допустить развития конфликтной ситуации. Важно, чтобы коммуникация не превратилась в свару, конфликт с открытой агрессией. Для того чтобы не допустить попадания в зону «коммуникативного провала», говорящий осуществляет регуляцию общения в зоне КР, используя различные типы корректирующих гармоничных РТ. Если его регулятивные действия эффективны, имеют запланированный перлокутивный эффект, коммуникация возвращается в гармоничное русло.

Зона КР условно делится на 2 сектора: вход в зону КР и выход из нее. Вход в зону КР осуществляется коммуникантом с помощью дисгармоничных РТ (рискованные действия коммуникантов), выход из зоны КР связан с реализацией гармоничной регуляции. С опорой на труды ученых, занимающихся проблемами регуляции [1; 2; 4; 6; 8; 9; 12; 13; 18; 19], нами создана типология таких РТ на примере речевого жанра ток-шоу. Дисгармоничные и гармоничные стратегии и тактики могут иметь как универсальные, так и неуниверсальные (специфические) черты и содержат определенные наборы речевых реализаций.

Подтвердим наши размышления примером из ток-шоу «Модный приговор», которое выходит на Первом канале в утренние часы с понедельника по пятницу. Это телепередача о моде и стиле. Ее героями являются как женщины, так и мужчины. Оригинальна и форма программы: это не просто шоу, а судебное заседание. В качестве иллюстрации мы взяли эпизод из выпуска «Дело о том, что скрывает цилиндр» [3]. Герой

программы – Аркадий Лигерман, мужчина пожилого возраста. Его подруга, Наталья Толстая, считает, что костюмы и цилиндры в гардеробе Аркадия выглядят вычурно и смешно.

(К1 – А. Васильев, судья; К2 – Аркадий, ответчик; К3 – Э. Хромченко, представитель обвинения; К4 – Д. Донцова, представитель защиты). Ситуация: ответчик побывал в комнате стилистов и продемонстрировал свой новый наряд (первое дефиле). На герою надето пальто цвета «кофе с молоком» с горжеткой, на которой прикреплена брошь, зауженные брюки темно-бордового цвета, джемпер и шляпа.

К1 – *Аркадий, что скажете?*

К2 (разглядывает себя в зеркале; расстроенное выражение лица; тональность общения неконфликтная; произносит после небольшой паузы) – *Я огорчен. Мне не нравится этот наряд.*

К1 – *А что именно вам не нравится?*

К2 (тихим голосом) – *Мне даже и сочетание не нравится.*

К3 (не расслышала; переспрашивает) – *Что-что не нравится?*

К2 (расстроенное выражение лица, голос тихий, говорит нерешительно; тональность общения неконфликтная) – *И сочетание не нравится.*

К1 – *Аркадий, я вас поддержу. Вы знаете почему? Потому, что (пауза) у вас есть выработанный образ. Этот образ определен, определен в стилистике и в формах. Вас сделали несколько хуже, потому что вещи более приталенные, брюки стали хуже, обувь меньше. Это да. Но! Вы стали похожи на эээ главу воровского притона на Хитровом рынке (аудитория в студии аплодирует), который недавно взял горжетку у тети Сони вместе с ее брошкой (ответчик и судья смеются).*

К4 (падает на стол, заливаясь смехом) – *Ой-ой, не могу!*

К2 (произносит с улыбкой; смеется) – *Согласен!* [Там же].

Демонстрируя новый образ, который подобрали стилисты, герой программы своим видом, мимикой, тоном показывает, что испытывает дискомфорт, т.к. этот образ ему не нравится. У К2 расстроенное выражение лица, голос тихий, подавленный. На вербальном уровне это состояние говорящего репрезентируется РТ выражения негативных эмоций, которая реализуется репрезентативом (сообщение о своем эмоциональном состоянии) и оценочным РА (выражение неодобрения). Данная РТ является дисгармоничной и представляет собой вход в зону КР.

Понимая, что К2 настроен негативно и его ожидания не оправдались, и видя его психологическое состояние, К1 пытается исправить ситуацию, вывести коммуникацию из зоны КР. Следуя стратегии гармонизации, К1 использует РТ присоединения к мнению коммуникативного партнера, которая одновременно является и РТ психологической поддержки. Она реализуется с помощью РА согласия с мнением коммуниканта (*Аркадий, я вас поддержу*) (лексема «поддержу» обладает несколькими значениями: «выражать одобрение, согласие с чем-либо» и «оказывать моральную поддержку» [22, с. 425]). Далее К1 реализует РТ аргументации своей позиции, т.к. ему тоже не понравилось, как переодели К2. С одной стороны, К2 описывает преимущества этого комплекта одежды, использует РТ комплимента в адрес К1 и положительно оценивает задумку стилистов, т.к. герой выглядит модно и стильно (*Вас сделали несколько хуже, потому что вещи более приталенные, брюки стали хуже, обувь меньше*), но, с другой, – указывает на комичность созданного образа, используя РТ шутки (*Вы стали похожи на эээ главу воровского притона на Хитровом рынке, который недавно взял горжетку у тети Сони вместе с ее брошкой*). Отметим, что РТ шутки может быть как дисгармоничной (неудачная шутка), так и гармоничной. В данном примере мы имеем дело с гармоничной РТ, которая реализуется с помощью шутового РА, содержащего сравнение с главой воровского притона и апелляцию к образу тети Сони, созданному на российской эстраде Кларой Новиковой (*Вы стали похожи на эээ главу воровского притона на Хитровом рынке, который недавно взял горжетку у тети Сони вместе с ее брошкой*). Данный РА является полиинтенциональным [7-11], поскольку, с одной стороны, с его помощью К1 пытается утешить и поддержать К2, а с другой, – эта речевая реализация представляет собой имплицитную критику работы стилистов. РТ шутки вызывает положительные эмоции у всех коммуникантов, о чем говорит их невербальная (радостная улыбка на лице ответчика, его смех, смех представителя защиты) и вербальная реакция (К4 – *Ой-ой, не могу*). Также в своей реплике К1 использует междометие «эээ», которое указывает на то, что говорящий подбирает слова с тем, чтобы осуществить наиболее оптимальное регулятивное действие, направленное на гармонизацию общения. Тональность общения меняется. Об этом свидетельствует и последняя реплика К2, представляющая собой РТ согласия, выраженную прямым РА согласия (*Согласен*). Коммуникант произносит эту фразу с радостной улыбкой, а затем смеется. Гармоничная регуляция К1 является удачной и выводит общение из зоны КР, не давая развиваться конфликту.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что КР являются неотъемлемой частью коммуникации, поэтому встает вопрос о возможности управлять ими, формируя алгоритмы речевого поведения, включающие различные способы ухода от КР. Под КР в работе понимается «возможность получения незапланированного результата коммуникации, отличного от ожидаемого, вследствие рискованного действия, приводящего к КН или провоцирующего конфликт». Зона КР – это та область коммуникации, в которой КР выявлен, идентифицирован, а коммуникативный сбой, к которому он привел, подвергнут элиминации с помощью набора гармонизирующих общение регулятивных стратегий и тактик. Стремление минимизировать КР становится одной из основных задач участников межличностной, публичной и массовой коммуникации. Все это делает исследование зон КР актуальным. Кроме того, свободное владение говорящими стратегиями и тактиками выхода из зоны КР является залогом успеха в достижении коммуникативных целей, свидетельствует

о высоком уровне коммуникативной, прагматической, языковой и др. компетенций участников общения, а также позволяет получить представление о таких индивидуальных характеристиках коммуникантов, как образование, воспитание, толерантность, склонность к агрессии, доминированию, амбициозность и т.п.

Список источников

1. **Гойхман О. Я., Надина Т. М.** Речевая коммуникация: учебник для вузов / под ред. О. Я. Гойхмана. М.: ИНФРА-М, 2001. 272 с.
2. **Гулакова И. И.** Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения: дисс. ... к. филол. н. Орел, 2004. 152 с.
3. **Дело о том, что скрывает цилиндр** [Электронный ресурс] // Модный приговор: ток-шоу. Выпуск от 12.02.2016. URL: <https://www.1tv.ru/shows/modnyy-prigovor/vypuski/modnyy-prigovor-vypusk-ot-12022016> (дата обращения: 24.03.2017).
4. **Иссерс О. С.** Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. М.: Издательство ЛКИ, 2002. 288 с.
5. **Каразия Н. А.** Прагмалингвистическое исследование акта упрека в контексте современной американской речевой культуры: автореф. дисс. ... к. филол. н. Петропавловск-Камчатский, 2004. 21 с.
6. **Ланских А. В.** Речевое поведение участников реалити-шоу: коммуникативные стратегии и тактики: дисс. ... к. филол. н. Екатеринбург, 2008. 183 с.
7. **Нестерова Т. В.** Косвенные речевые акты в обиходном общении русских // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. 2013. Т. 2. № 6. С. 26-34.
8. **Нестерова Т. В.** Манипулятивная регуляция дискурса // Наш язык: поиск нового в традиционном: сб. науч. тр. М.: Гос. ИРЯ им. А. С. Пушкина, 2006. С. 35-56.
9. **Нестерова Т. В.** Манипуляция в этикетной ситуации «Комплимент» (обиходная сфера) // Вопросы языка и литературы в современных исследованиях: материалы Международной научно-практической конференции «Славянская культура: истоки, традиции, взаимодействие. XII Кирилло-Мефодиевские чтения» (17 мая 2011 г.). М. – Ярославль: Ремдер, 2011. С. 261-270.
10. **Нестерова Т. В.** Непрямая коммуникация в обиходной сфере (русскоязычное общение) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2015. № 5 (47): в 2-х ч. Ч. 1. С. 156-162.
11. **Нестерова Т. В.** Непрямые (косвенные) реализации интенции отказа в речевом общении русских с позиций речевого этикета // Русский язык за рубежом. 2009. № 3 (214). С. 45-56.
12. **Нестерова Т. В.** Прагматика обращений-антропонимов в семейной сфере: дисс. ... к. филол. н. М., 1999. 395 с.
13. **Нестерова Т. В.** Стратегии и тактики обращений-антропонимов в семейной сфере (на материале художественных текстов) // От слова к делу: X Конгресс Международной ассоциации преподавателей русского языка и литературы (Санкт-Петербург – 2003): сборник докладов. М.: Гос. ИРЯ им. А. С. Пушкина, 2003. С. 259-272.
14. **Нестерова Т. В., Страхова О. А.** Средства и способы снижения категоричности при реализации речевых актов (обиходное общение русских) // Филологическое образование в современных исследованиях: лингвистический и методический аспекты: материалы Международной научно-практической конференции «Славянская культура: истоки, традиции, взаимодействие. XIV Кирилло-Мефодиевские чтения» (19 мая 2015 г.). М. – Ярославль: Ремдер, 2015. С. 159-170.
15. **Проблемы речевой коммуникации:** межвуз. сб. науч. тр. / под ред. М. А. Кормилицыной, О. Б. Сиротининой. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2009. Вып. 9. 223 с.
16. **Проблемы речевой коммуникации:** межвуз. сб. науч. тр. / под ред. М. А. Кормилицыной, О. Б. Сиротининой. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2011. Вып. 11. 192 с.
17. **Проблемы речевой коммуникации:** межвуз. сб. науч. тр. / под ред. М. А. Кормилицыной, О. Б. Сиротининой. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2012. Вып. 12. 171 с.
18. **Рублева Е. В.** Лингвопрагматические аспекты политической теледискуссии: дисс. ... к. филол. н. М., 2006. 183 с.
19. **Рытникова Я. Т.** Семейная беседа: обоснование и риторическая интерпретация жанра: дисс. ... к. филол. н. Екатеринбург, 1996. 212 с.
20. **Страхова О. А.** Митигация как фактор снижения коммуникативных рисков (на примере современных российских телевизионных ток-шоу) // Международный аспирантский вестник. Русский язык за рубежом. 2017. № 2. С. 28-32.
21. **Тахтарова С. С.** Категория коммуникативного смягчения (коммуникативно-дискурсивный и этнокультурный аспекты): дисс. ... д. филол. н. Волгоград, 2010. 432 с.
22. **Ушаков Д. Н.** Толковый словарь современного русского языка. М.: Аделант, 2013. 800 с.

**ON THE PROBLEM OF DEFINING THE NOTIONS “COMMUNICATIVE RISK”
AND “COMMUNICATIVE RISK ZONE”**

Strakhova Ol'ga Andreevna
Pushkin State Russian Language Institute, Moscow
oavostrikova@mail.ru

The article examines such notions as “communicative risk”, “communicative risk zone”. The author provides the definitions of these notions, identifies their difference from other phenomena of disharmonious communication (communicative discomfort, communicative failure and communicative conflict), and discovers their place and role in the linear structure of communication process. Provided analysis promotes more detailed understanding of these notions.

Key words and phrases: risk; communicative risk; risk zone; communicative risk zone; communicative failure; communicative discomfort.