

Мовні девіації як критерій комунікативної компетентності посередника

А. Л. Чорній

Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича
Corresponding author. E-mail: anastasiia.chornii@gmail.com

Paper received 27.01.18; Revised 01.02.18; Accepted for publication 05.02.18.

<https://doi.org/10.31174/SEND-PH2018-150VI43-03>

Анотація. У статті розглянуто поняття мовної девіації, як результату неуспішної комунікації. Проаналізовано дослідження щодо класифікації комунікативних невдач мовців у процесі спілкування. Розглянуто лінгвістичні аспекти виокремлення комунікативної помилки в межах взаємодії та проблеми декодування мовного коду. Проаналізовано мовленнєву складову медіативної компетенції медіатора, особливості мовних девіацій у професійній діяльності посередника.

Ключові слова: мовна девіація, комунікативна невдача, комунікативна помилка, комунікативний збій, комунікативна компетентність посередника.

Вступ. Сучасні тенденції щодо мирного врегулювання конфліктів, або ж вирішення суперечностей передбачають залучення третьої особи, яка сприятиме формуванню ведення ефективного діалогу. Розглядаючи процес комунікації загалом, та медіації зокрема, звертаємо увагу на компетентнісні характеристики посередника: психологічні та комунікативні. Особливу увагу привертають комунікативні знання, якими послуговується посередник в процесі діалогу. Адже окрім організаційних форм ведення процесу медіації, роботи із сторонами спільно та окремо, робота із потенційними та наявними конфліктогенами, медіатор, як комунікант є потенційним збудником ескалації конфлікту. Це пов'язано із відносними поняттями – принципами самої медіації, зокрема засад об'єктивності, нейтральності та рівноправності. Недостатня компетентність посередника щодо реалізації таких принципів може втілюватись у формі мовних девіацій.

Актуальність статті зумовлена недостатнім розкриттям поняття мовних девіацій та його типології з однієї сторони, та взаємозв'язку комунікативних помилок посередника у процесі переговорів та неуспішним процесом медіації з іншої.

Мета статті полягає у розкритті мовних девіацій в межах комунікативної теорії, а також виявленні професійних комунікативних помилок діалогерів.

Вивченням мовних девіацій присвячено праці Ф. С. Бацевич, А. Д. Белова, О. І. Морозова, В. Ю. Парашук, Г. Г. Почепцов, Т. В. Радзівська, О. А. Семенюк, Л. Л. Славова, О. В. Фадєєва, І. С. Шевченко, О. В. Яшенкова.

Теорія мовної комунікації ґрунтується на функціональному підході, який розглядає мову, як засіб комунікації. Її об'єктом є людська природна мова у всіх можливих виявах, а предметом – мовна комунікативна діяльність у реальних ситуаціях людського спілкування [4, с.2].

Ефективна комунікація – спілкування, яке здійснюється через вплив інтенцій одного суб'єкта на іншого, результатом яких є когнітивні, ментальні зміни у сприйнятті мовного коду адресантом [3, с. 6].

Причинами неякісної комунікації можуть бути: стереотипи щодо певних осіб чи ситуації, що порушує принцип об'єктивності та можливості аналізу ситуації щодо поведінки комунікантів; заперечення адресатом того, що не відповідає його внутрішнім переконанням; відсутність зацікавленості у спілкуванні із стороною, за винятком тих позицій, які викликають до-

датковий інтерес у посередника; формування висновків за недостатньої кількості фактів на власних припущеннях; помилки у побудові комунікативних реплік; неправильно дібрані стратегії та тактики спілкування [7, с.34]; особисті характеристики комунікантів, обставини спілкування, процеси вербалізації та розуміння, труднощі досягнення комунікативних і практичних цілей, порушення принципу комунікативної контактності [9, с.180].

Результатом впливу таких факторів є явище комунікативної невдачі. Ф. С. Бацевич визначає комунікативну невдачу або "комунікативну девіацію" як недосягнення адресантом комунікативної мети; відсутність взаєморозуміння і згоди між учасниками спілкування [2, с. 239]. Власне до таких комунікативних невдач науковець зараховує нездійснення або неповну реалізацію комунікативного наміру адресанта через повне або часткове нерозуміння його повідомлення адресатом, а також непередбачуваний і небажаний ефект, що виникає під час спілкування [6, с.498].

О. В. Вечкіна розглядає комунікативну невдачу як явище, яке спричинює зниження ефективності комунікації [3, с.6].

Сучасні американські дослідники Г. Кларк і Т. Карлсон виокремлюють чотири етапи мовленнєвого спілкування, на яких трапляються комунікативні збої або провали, визначаючи, що неуспішність мовної комунікації може бути зумовлена такими причинами: адресат не отримав повідомлення; адресат не сприйняв отриманого повідомлення; адресат не зрозумів отриманого повідомлення; адресат не розділяє поглядів адресанта щодо реалізації певної ситуації [5, с.278].

Поряд із цим, О.В. Вечкіна наголошує, що більшість комунікативних невдач з'являються в результаті взаємодії декількох факторів водночас, при цьому власне мовні невдачі є менш важливими, аніж екстралінгвістичні, оскільки мовці враховують комунікативний контекст та комунікативні ситуацію [3, с.8]. При цьому, до лінгвістичних факторів належить: помилка декодування інформації, неправильний вибір коду передачі повідомлення, характер комунікативної дії, а до екстралінгвістичних факторів - пресупозиція (фонд загальних знань комунікантів, на який опираються мовці в ході розмови), невербальні компоненти спілкування та психічний феномен «увага» [8].

Відповідність чи невідповідність пресупозиційних фондів визначає доцільність чи недоцільність висловлювання для реципієнта. Невиправдані комунікативні

дії викликають збої у спілкуванні, оскільки неточності щодо розуміння спільного об'єму знань перешкоджають прямій реалізації комунікативних намірів мовця. Так, виділяють 4 підтипи пресупозиційного фонду: пресупозиційний фонд адресата перевищує пресупозиційний фонд адресанта; адресант помилково завищує об'єми пресупозиційного фонду адресата; адресант помилково занижує об'єми пресупозиційного фонду адресата; пресупозиційний фонд адресанта ширший пресупозиційний фонд адресата [8].

В якості механізму корекції для комунікативних невдач таких типів, окрім завищення пресупозиційного фонду співбесідника застосовують уточнення пресупозиційного фонду одного із комунікантів [8].

Факт неприйняття адресатом комунікативної установки співбесідника, що відображається в ухиленні, є формою ігнорування повідомлення в той час, коли альтернативним рішенням може виступати реакція на репліку-стимул. При цьому, варто звернути увагу на можливість коригування адресантом повідомлення шляхом використання репліки-ініціювання, закликів відповісти. У випадку втручання у комунікативний акт співбесідника, мовець повинен або вибачитись за прояв такої поведінки, або ж реалізувати свою мовленнєву інтенцію на більш пізньому етапі діалогу [8].

Важливим елементом, у комунікативній ситуації є загроза викривлення повідомлення через неналежне акустичне забезпечення. Зокрема, якщо інтонаційно повідомлення не відповідає вербалізованому змісту, якщо в адресата завищений поріг сприйняття тих чи інших звукових характеристик мовлення, сторонніми звуками. Механізм подолання може бути репрезентований у формі повторення з урахуванням індивідуальних особливостей співрозмовника.[8].

Ще одним елементом є невербальна поведінка, зокрема невдачі можуть виникати, якщо актуалізований невербальний компонент невидимий для реципієнта, або кінесичний елемент мовлення не вважається значущим, відсутні вказівки про взаємозв'язок контексту та невербального компоненту, наділеного семантичним змістом. Відтак адресант спонтанно створює кінесично значущий елемент, неоднозначно доступний для розкриття змісту адресатом. В умовах міжкультурної комунікації не звернено увагу на відмінності кінесичних форм, що відсутні або ж мають інше значення для співбесідника.

Подоланням таких комунікативних невдач може виступати вербалізація висловлювань або ж інтерпретація кінесичних елементів[8].

Ще одним фактором є явище «уваги», оскільки важливим компонентом ефективної комунікації є забезпечення взаємної уваги до реплік один одного. Так, невдачі можуть виникати через вину адресата, увага якого, в момент передачі повідомлення, переключена на сторонній предмет, через відсутність або невербальний прояв вокативних елементів повідомлення, коли прояв адресності повідомлення є необхідним. Подоланням такого збою є повторюваність повідомлення із врахуванням наявності контакту із співрозмовником. Важливими для подолання комунікативних невдач є застосування метакомунікативних реплік, що можуть виконувати як корегуючу функцію, так і превентивну, підтримуючи згоду між партне-

рами і попереджаючи наявність комунікативних невдач [8].

У своєму дослідженні О.В. Вечніка зазначає, що комунікативні невдачі можна виокремити у дві групи: мовні та прагматичні. Згідно такого поділу до мовних помилок належать: фактори, пов'язані із репрезентацією самого мовного коду, фактори, пов'язані із відмінностями комунікантів з приводу будь-чого, і фактори, зумовлені різними прагматичними критеріями. Однак, приміткою її дослідження є те, що при аналізі комунікативних невдач, їх причин та виявлення елементів, котрі можуть вплинути на процес спілкування, важливо звертати увагу на прагматичний аспект, оскільки при будь-якій діалогічній взаємодії кожен із мовців обирає для себе оптимальний варіант комунікативної ролі, яка супроводжується певними можливостями та правилами поведінки [3, с.7]. Так, до прагматичних невдач можна віднести різні соціальні характеристики мовців, порушення етичних норм спілкування, зміну фізичного та емоційного стану спілкування, невдале використання невербальних жестів, неправильне трактування намірів комуніканта.

Відповідно до сфер комунікації виділяють групу комунікативних невдач пов'язаних із дитячим мовленням, взаємодією людини та комп'ютерних технологій, міжкультурним спілкуванням та розвитком комунікативних підходів в межах художнього тексту [3, с.8].

Відповідно до принципу мов критерію лінгвістичних рівнів, виділяють комунікативні невдачі, пов'язані із **фонетичними** (порушення орфоепічних норм та правил вимови), **морфологічними** (при вживанні експресивних модифікацій власних назв, при використанні дейктичних та субстантивованих слів), **лексичними** (вживання оказіоналізмів, вузькопрофільних слів, жаргонізмів іт.д., неврахування денотативної відповідності лексем, наявність омонімії лексичних значень) та **лексико-семантичними факторами**, представленими недостатнім вираженням змісту висловлювання, відсутністю преференціальної визначеності, мовною надлишковістю [3, с.8].

В основу концепції формулювання медіативної компетентності, важливим є особистий характер медіативної компетенції, зміщення акцентів щодо цілей та цінностей, соціальної взаємодії один з одним, що реалізується через комунікативну компетенцію медіатора [1, с. 57].

Комунікативна невдача провокаційного мовлення – це негативний результат процесу інформаційного обміну, коли реципієнт здогадується про істинні наміри та інтенції провокатора і, як наслідок, останній не досягає своєї комунікативної цілі. До причин виникнення комунікативних невдач, яких зазнає адресант-провокатор, належать, суб'єктивний фактор, небажання реципієнта ділитись певною інформацією; легковажне ставлення провокатора до комунікативної позиції реципієнта, до рівня його комунікативної компетенції, емоційного та психологічного стану, оскільки в процесі провокаційного спілкування можна натрапити як на необізнаного комуніканта, який просто може не володіти бажаною для провокатора інформацією, так і на значно вправнішого співрозмовника, і тоді провокація набуває зворотного характеру; не

чітко сформований стратегічний план, коли комунікант обирає хибні та неефективні способи мовленнєвого впливу [6, с. 499].

Так, дослідження типології помилок, які виникають у процесі примирення сторін, поділено на три групи: помилки, що виникають із загального контексту комунікативної події, помилки, пов'язані із змістом повідомлення та помилки, наближені до суджень, наприклад норми етикету чи непорозуміння. Найбільш поширеними у реалізації кризових переговорів є останні 2 групи, оскільки стосуються винного і можуть привести до зриву переговорів. З метою передбачити наслідки впливу цих помилок, запропоновано розглядати помилки, що стосуються добору якісних технік комунікації та помилок, які пов'язані із суб'єктивним змінити сприйняття однією із сторін роботи посередника.

Існує декілька підходів щодо способів виправлення комунікативних помилок. Зокрема, Н. Л Дордрехк у своїй роботі «Останні тенденції дискурсу та діалогу» пропонує в якості інструментів реакції на помилки використовувати такі форми відповіді як повторення, перефразування, зміна та спростування. Поряд із цим, інші науковці, такі як Дж. Реб, Б. Крей та інші, наполягають на застосуванні технік пояснення, вибачень, матеріальної компенсації. Однак всі техніки є надійними за конкретних обставин і важко імплементують у контекст перемовин.

Комунікативними виправленнями невдач в межах процесу переговорів можуть бути заперечення або спростування, ухиляння від відповідальності, зменшення образи в межах події, дії спрямовані на виправлення помилок. Так, якщо перші дві категорії спрямовані на зменшення ролі відповідальності, то інші – на ідею примирення через образи [10].

Таким чином, професійна компетентність посередника у процесі переговорів передбачає врахування як комунікативних, так і психологічних та інших профільних знань. Однак, важливим є те, що основу реалізації будь-яких намірів адресанта щодо адресата становлять комунікативні конструкції. Вживання правильних мовленнєвих інструментів дозволяє посереднику проводити ефективну комунікацію і навпаки, некомпетентне послуговування комунікативними прийомами може стати причиною появи комунікативних збоїв. Комунікативні помилки, або ж мовні девіації становлять собою комплексний корпус лінгвістичних та екстралінгвістичних компонентів, які реалізуються лише за умов неналежної співпраці між комунікантами і можуть бути вираженими як вербальними, так і невербальними засобами комунікації.

Подальші дослідження вбачаємо у вивченні трансформації мовних девіацій у категорію конфліктогенів, які можуть слугувати факторами ескалації міжособистісних конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ардовская Р.В. Сущность понятий «медиативная деятельность» и «медиативная компетентность» [Электронный ресурс] / Р.В. Ардовская // Труды СГА : ИЗД-ВО СГУ. – 2009. – №3. – С. 47-65. Режим доступа: http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/03_2009/06.pdf
2. Бацевич Ф.С. Основы коммуникативной лингвистики: учебник / Ф.С. Бацевич. – 2-ге вид., доп. – К.: ВЦ "Академія", 2009. – 376с. (Серія "Альма-матер")
3. Вечкина О. В. Коммуникативные неудачи в повседневном речевом общении: автореф. дис на соискание уч. степени канд. филол. наук: спец. 10.02.01 «Русский язык» [Электронный ресурс] / Ольга Владимировна Вечкина. – Саратов, 2010. – Режим доступа: <http://cheloveknauka.com/kommunikativnye-neudachi-v-povsednevnom-rechevom-obschenii#ixzz522189g4><http://cheloveknauka.com/kommunikativnye-neudachi-v-povsednevnom-rechevom-obschenii>
4. Джунусалиева Г.Д., Ковальська Н.А. Комунікативні девіації в контексті теорії мовної комунікації Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 9 : Сучасні тенденції розвитку мов. – 2011. – Вип. 6. – С. 68-71.
5. Кларк Г. Г. Слушающие и речевой акт / Кларк Г. Г., Карлсон Т. Б.; пер. с англ. Н. И. Лауфер // Новое в зарубежной лингвистике [под общ. ред. Б. Ю. Городецкого]. – М.: Прогресс, 1986. – Вып. 17. – С. 270-321.
6. Мельник І.В. Причини комунікативних невдач провокаційного мовлення // Мовні і концептуальні картини світу: зб. наук. праць / відп. ред. А.Д. Белова. – К., 2013. – Вип. 46. – Ч. 2. – С. 497- 506.
7. Пронина Е. В. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем : учеб. пособие [Электронный ресурс] / Е. В. Пронина, С. Ю. Попова (Смолик); Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2016. – 84 с. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru/bitstream/123456789/5127/1/01549.pdf>
8. Смирнова М Н. Коммуникативные неудачи в неофициальном диалоге :На материале английского языка: дис. канд. филол. наук: 10.02.04 [Электронный ресурс] / Смирнова Марина Николаевна. – Москва, 2003. – 165 с. – Режим доступа: [http://www.dissercat.com/content/kommunikativnye-neudachi-v-neofitsialnom-dialoge-na-materiale-angliiskogo-yazyka](http://www.dissercat.com/content/kommunikativnye-neudachi-v-neofitsialnom-dialoge-na-materiale-angliiskogo-yazyka#ixzz523FUXsEr)
<http://www.dissercat.com/content/kommunikativnye-neudachi-v-neofitsialnom-dialoge-na-materiale-angliiskogo-yazyka>
9. Яшенкова О.В. Основы теории мовної комунікації: навч. посіб. / О.В. Яшенкова. – К.: ВЦ "Академія", 2010. – 312 с. (Серія "Альма-матер")
10. Oostinga M. S. D. An error is feedback?: the experience of communication error management in crisis negotiations [Electronic resource] / Miriam S. D. Oostinga // Police Practice and Research. – 2017. P. 17-30. – Code Mode: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15614263.2017.1326007>

REFERENCES

1. Arдовskaia, Raisa. "Sushchnost poniatii "mediativnaia deiatelnost" i mediativnaia kompetentnost." Trudy SGA 3 (2009): 47-65. http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/03_2009/06.
2. Batsevych Florii. Osnovy komunikativnoi lingvistyky: pidruchnyk. 2-d ed., Kyiv: PC "Akademiia", 2009.
3. Vechkina, Olga. „Kommunikativnye neudachi v povsednevnom rechevom obschenii.“ Aftoref.dis.kand.philol.nauk, Saratov (2010).
4. Dzhunusaliiieva, Galina, and Natalia Kovalska. "Komunikativni deviatсии v konteksti teorii movnoi komunikatsii." Suchasni tendentsii rozvytku mov 6 (2011): 68-71.

5. Clark, G. , and T. Carlson “Slushaiushchiie i rechevoi akt.” *Novoie v zarubezhnoi lingvistike*, per. s angl. N.I. Laufer, pod. obsh. red. B. Gorodetskogo. M.: Progress (1986): 270-321.
6. Melnyk, Iryna. “Prychyny komunikatyvnyh nevdach u prova-katsiinomu movlenni.” *Movni i kontseptualni kartyny svitu* 46 (2013): 497-506.
7. Pronina, Elena. *Psikhologicheskiie osnovy mediatsii: novyi sposob resheniia problem: ucheb. posobiie*. Vladimir: Izd-vo VIGU, 2016.
8. Smirnova, Marina. “Komunikativnyie neudachi v neofitsial-nom dialoge: na materiale angliiskogo yazyka”. Dis. kand. phil. nauk, Moskva, 2003.
9. Yashchenkova, Olga. *Osnovy teorii movnoi komunikatsii: navch. posib*. Kyiv: PC “Akademiia”, 2010.

Language deviations as the criterion of communicative competence of negotiator

A. L. Chornii

Abstract. The article deals with the notion of language deviation that can be represented as a communicative error within a dialogue. The actuality of the article is caused by the necessity to deep into the features of the communicative errors and their classification in order to predict actual communicative strategies for overcoming communicative mistakes in the process of negotiation. Essential part in correcting communicative errors denotes to the communicative tactics such as repetition, paraphrasing, contradiction, explanation and apologizing. Such techniques realize both corrective and preventative functions in communication.

Keywords: *language deviation, communicative mistake, communicative error, communicative competence of a mediator.*

Языковые девиации как критерий коммуникативной компетентности посредника

А. Л. Чорний

Аннотация. В статье рассмотрено понятие языковой девиации, как результат неуспешной коммуникации. Проанализировано исследование классификаций коммуникативных неудач собеседников в процессе общения. Рассмотрено лингвистические аспекты определения коммуникативной ошибки в рамках взаимодействия и проблемы декодирования языкового кода. Проанализировано языковую составляющую медиативной компетенции медиатора, особенности лингвистической девиации в профессиональной деятельности посредника.

Ключевые слова: *языковая девиация, коммуникативная неудача, коммуникативная ошибка, коммуникативный сбой, коммуникативная компетентность посредника.*