

Мария А. Антошнинева
Российский государственный педагогический
университет им. А.М.Герцена, Санкт-Петербург

**РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОГО КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ
В ПРОЦЕССАХ СОЗДАНИЯ И УСТРАНЕНИЯ
КОММУНИКАТИВНОЙ НЕУДАЧИ (на материале
телевизионной программы "Школа злословия")**

Речевая конфликтология в настоящее время развивается как смежная с лингвистикой научная дисциплина. Необходимость разработки понятий речевого/языкового конфликта в лингвистическом аспекте осознается исследователями, использующими на данном этапе развития дисциплины наработки в области психологии. Отметим распространение идей речевой конфликтологии в рамках теории коммуникации и коммуникативной лингвистики (Аспекты 1996; Городецкий 1985; Ермакова 1993).

Речевое общение не может быть объектом собственно лингвистическим уже потому, что оно осуществляется отнюдь не только языковыми средствами, как справедливо замечает С.Г.Ильенко (1996). Эта и ряд других причин вынуждают автора отказаться от понятия языковой конфликт в пользу понятия коммуникативная неудача. Под *коммуникативной неудачей* понимается "полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего", кроме того, дополняют соавторы коллективной монографии, "представляется целесообразным относить к коммуникативной неудаче и возникающий в процессе общения не предусмотренный говорящим нежелательный эмоциональный эффект: обида, раздражение изумление" (Городецкий 1985; Ермакова 1993).

В плане степени успешности/неуспешности речевой коммуникации (коммуникативного и речевого актов как ее составляющих) вслед за В.В.Красных мы различаем

коммуникативный сбой и коммуникативный провал как разновидности коммуникативной неудачи. "Успешная коммуникация — это адекватная коммуникация, при которой достигается более или менее полное, но обязательно достаточное, с точки зрения коммуникантов, взаимопонимание. В случае неуспешной коммуникации возможны *коммуникативный сбой* (недостаточно адекватная коммуникация, недостаточно полное взаимопонимание участников коммуникации) и *коммуникативный провал* (неадекватная коммуникация, полное непонимание коммуникантами друг друга)" (Красных 2001: 173). Добавим, что в случае коммуникативного провала коммуникативное событие, возможно, прервется по желанию одного или обоих коммуникантов. В случае же коммуникативного сбоя коммуниканты могут восстановить успешность коммуникации, применив соответствующие данной ситуации речевого общения коммуникативные тактики, изменив коммуникативную стратегию.

Взгляд на речевую коммуникацию с точки зрения одного из компонентов речевого акта — невербального компонента коммуникации (НВК), на наш взгляд, объяснит некоторые проблемы, стоящие перед речевой конфликтологией, а именно:

- выявление лингвистического аспекта возникновения коммуникативной неудачи и соответствующих подходов к ее описанию (сложность которого связана с тесной переплетенностью в коммуникативном событии языковых/неязыковых средств);
- объяснение природы коммуникативных конфликтов вслед за определением оппозиций, возникающих в речевом общении и предопределяющих успешность/неуспешность коммуникативных актов (Ильенко 1996: 4).

С другой стороны, ситуация коммуникативной неудачи подчеркивает особенности функционирования НВК в коммуникативном акте, позволяя выявить особенности природы самого НВК с учетом восприятия материала не только автором исследования, но и наивными носителями языка.

В ходе описания фрагментов коммуникативного события (на материале программы "Школа злословия" канала "Культура") и

лингвистического эксперимента были сделаны следующие наблюдения:

1) именно НВК, прежде всего, отличает устную спонтанную речь, становясь объектом обработки при передаче устного текста (в нашем случае интервью) в письменной форме;

2) НВК наряду с вербальным становится объектом осмысления наивным носителем языка при восприятии устной спонтанной речи;

3) в создании/устранении коммуникативных неудач и в качестве сигнала об их возникновении равноправно участвуют вербальный и невербальный компоненты коммуникации.

Устные и письменные формы коммуникации рассматриваются нами как многоканальные, когда процессы порождения и восприятия высказывания осуществляются говорящим и слушающим посредством вербального и невербального каналов, находящихся в тесном взаимодействии. Но особую роль НВК выполняет в устной спонтанной речи.

Участникам эксперимента был предложен транскрипт коммуникативного фрагмента одной из программ "Школа злословия" (канал "Культура"), где был зафиксирован только вербальный компонент. Испытуемые (студенты филологического факультета) отметили следующие особенности подобного текста, мешающие его восприятию: отсутствие знаков препинания, которые передали бы особенности устной спонтанной речи; повторы, неправильный порядок слов, обрыв слов и фраз, поиск необходимого слова "на ходу" и т.д. Восприятие подобного текста затруднено, но, по мнению испытуемых, возможно — необходимо следить за логикой диалога, отталкиваясь от ключевых слов. Более того, часть испытуемых предложила "мысленно представить" диалог, "озвучить" его голосами участников, "услышать", с какой интонацией произносились реплики.

Таким образом, устная и письменная формы речи существуют каждая по своим законам, а в предложенном испытуемым транскрипте фрагмента устного диалога отличительные черты устной спонтанной речи оказываются еще более заметными.

Полагаем, что в зависимости от вида коммуникации у адресата включаются соответствующие механизмы восприятия устной или письменной форм речи. Интересно, что предложенный фрагмент подвергнулся адаптации либо в соответствии с законами восприятия письменной, либо в соответствии с законами восприятия устной формы речи, что может быть связано с его "искусственным происхождением".

Представив себя в роли журналиста, воплощающего устный диалог в письменную форму, испытуемые предложили: 1) перестроить сегменты в предложения; 2) обозначить границы предложений; 3) расставить пунктуационные знаки; 4) вырезать некоторые фрагменты текста (когда говорящие "на ходу" подбирают необходимые слова и формы слов); 5) заменить усеченные разговорные формы слов; 6) устранить повторы, паузы-хезитации; 7) заменить разговорную и просторечную лексику; 8) дополнить незаконченные фразы; 9) изменить порядок слов; 10) ввести ремарки для передачи жестов и мимики. Отметим, что предлагаемые изменения касаются прежде всего использования НВК.

С точки зрения испытуемых, текст воспринимается в качестве видеофрагмента гораздо легче: все недостатки транскрипта, отмеченные испытуемыми, обращаются в достоинства и отличительные черты устного спонтанного диалога. Предоставим слово испытуемому: "видеотекст может без изменений, напрямую передать живую разговорную речь в комплексе с жестами, мимикой, интонацией, паузами, повышением и понижением тона, что создает эффект присутствия при разговоре. Ведущие имеют возможность дополнить свою речь показом фотографий и видеоматериалов, жестами, что и создает видеоряд. Причем в данном случае текстом может быть все, что окружает человека, например, полосатые кофты ведущих, намекающие на психиатрическую лечебницу (в разговоре с психиатром А.Бильжо). Гости передачи имеют возможность высказаться полностью, могут пошутить, дополнить речь жестами и мимикой, то есть поиграть в театр".

Тем не менее и видеотекст имеет свои недостатки. Телезритель лишь косвенный участник коммуникативного речевого события. Отсутствие возможности уточнить, переспросить собеседника приводит к коммуникативным неудачам, возникающим из-за трудности восприятия быстрого темпа речи, перебивов и самоперебивов, обрыва слов и фраз. Так, начало программы было воспринято испытуемыми (ни один из них ранее не был знаком с программой) как неудачное из-за того, что первых слов ведущих, обсуждающих в домашней обстановке состоявшуюся беседу, не разобрать. Наивный носитель языка (испытуемыми в данном случае были студенты факультета математики) в большинстве своем не осознал установки ведущих на подслушанную интимную беседу с ориентацией на устную разговорную речь, а соответственно, и на включение телезрителя в середину беседы.

Характеризуя стилистическую принадлежность речи ведущих как устную спонтанную речь, наивный носитель языка выделяет прежде всего жесты, перебивы, обрыв слов и фраз (то есть НВК) в речевом поведении говорящих, а в плане восприятия — невозможность разобрать речь ведущих. Таким образом, НВК становится объектом осмысления наивным носителем языка, явившись причиной возникновения коммуникативной неудачи в диалоге "ведущие программы — телеаудитория".

Обратимся к последнему из заявленных положений о равноправии вербального и невербального компонентов коммуникации в создании/устранении и предупреждении о возникновении коммуникативной неудачи. В качестве иллюстрации приведем фрагмент из телевизионной программы "Школа злословия" (канал "Культура"). Прежде чем приступить к описанию коммуникативного фрагмента, необходимо отметить некоторые особенности программы, важные для анализа:

1) ведущие Татьяна Толстая и Дуня Смирнова не скрывают от гостя своего намерения: узнать то, что не связано с его публичной жизнью, задеть каверзным вопросом, заметить недостатки владения этическими и эстетическими нормами, общекультурными знаниями, культурой речи;

2) гости — люди, с которыми ведущим (а соответственно, и зрителям) по той или иной причине было бы интересно познакомиться. Это публичные люди: политические деятели, журналисты, художники, артисты, режиссеры и т.д.;

3) аудитории отведена в студии пассивная роль (авторы программы одновременно и нарушают законы жанра ток-шоу, и стремятся уйти от интервью в узком его понимании). Мы видим лица, слышим аплодисменты, но ведущие и гости, за немногим исключением, практически не обращаются к аудитории.

Материалом исследования становится устная спонтанная диалогическая речь, являющаяся одной из самых распространенных форм речевого общения в средствах массовой информации. Особенности спонтанного речевого общения влекут за собой одновременно и возникновение большого количества коммуникативных неудач, и появление возможности тут же, "на ходу", их исправить. Форма общения, которая складывается в ходе современных интервью, приближающихся к ток-шоу (в том числе и в программе "Школа злословия"), предъявляет говорящему требование одновременной адресации высказывания:

- 1) собеседнику по интервью;
 - 2) зрителям, находящимся в студии (реакция которых может быть выражена, например, аплодисментами);
 - 3) телеаудитории (реакцию которой говорящий может только предполагать, например, опираясь на реакцию зрителей в студии).
- Таким образом, возможно возникновение коммуникативной неудачи в диалоге:

- 1) гость программы — ведущий;
- 2) ведущий — ведущий;
- 3) гость/ведущий — телезритель/зрители в студии;
- 4) авторы программы — телезрители (возможность установить возникновение коммуникативной неудачи предоставляет эксперимент; с той же целью авторы программы создают специальный сайт).

В предлагаемом фрагменте¹ дважды возможно возникновение конфликта между ведущими и гостем программы. Просле-

дим, как вербальный и невербальный компоненты, находящиеся в тесном взаимодействии, 1) становятся причиной возникновения коммуникативного конфликта; 2) сигналом о его возникновении; 3) средством его устранения²:

1. Языковая игра со значениями многозначного слова *крупный* в репликах участников диалога³ приводит к возникновению коммуникативного сбоя: Ц. рассказывает о бывшей партнерше А.Волочковой: "она всегда была *крупнее* меня" [4, 5] (далее Ц. поясняет: "*просто некрасиво* когда танцовщик меньше балерины" [6]). После подобного пояснения не остается сомнения в намерении Д. вызвать собеседника на конфликт репликой: "угу то есть она как бы *более крупное* дарование" [9]⁴:

		↘ >>>
1. Ц.	+ [Ну (1 слово) ситуация последнее] / нет / последнее время у меня	
2. Ц.	мы не танцуем уже серьезные вещи / мы не танцуем вместе потому	
	#симпт. жест#	
		↗ ↘
3. Ц.	что как-то @ ДАЖЕ когда мы НАЧИНАЛИ танцевать / Настя	
4. Ц.	достаточно высокая девушка когда она становится на пальцы она /	↗
		↘ ↗ ↘ ↗ ↘
5. Ц.	/ ВСЕГДА была / КРУПНЕЕ меня — + [ВЫШЕ ВЫШЕ]	
	#симпт. жест#	
		↗ ↘ ↗ ↘ ↘
6. Ц.	[Просто НЕКРАСИВО когда] танцовщик @ меньше / балерины /	
		>>>
		<decresc>
7. Ц.	/ ЖЕНЯ Иванченко который с ней танцует он гораздо	
		↗ ↘ ↘ ↘
8. Ц.	/ ВЫШЕ меня и / ШИРЕ	
	#иллюстр. жест#	
		↘
9. Д.	Угу / то есть она как бы БОЛЕЕ крупное дарование	
	#иллюстр. жест#	

2. Ц. поддается на провокацию, в качестве реакции невольно возникает пауза и симптоматический жест, свидетельствующие о том, что Ц. оскорблен [10]. Д., желая восстановить диалог, тут же дополняет: "в смысле размера" [11]. Ц. тем временем устраняет коммуникативную неудачу, используя другие средства: симптоматический жест превращается в конвенциональный — Д. обвиняется в неправильном выборе языковых средств в разговоре с артистом [12, 14]. Тем не менее и Д., и Т. продолжают "игру": выбранные лексические единицы демонстрируют стремление загладить коммуникативную неудачу Д., а интонация и иллюстрирующие жесты подчеркивают игровую природу диалога [13, 15]. В конце концов Ц. вербализует свой жест [16].

10. Ц.	//	
	{недовольный, поднимает брови после некоторой паузы}	
		↗ ↘
11. Д.	В смысле РАЗМЕРА	
12. Ц.	//	
	{уже намеренный уверенный жест непонимания}	
		↗ ↘
13. Д.	Ну: ГАБАРИТОВ	
	#иллюстр. жест# *смеются вместе с Т.*	
14. Ц.	//	
	{еще более уверенный жест}	
		↘
15. Т.	= КИЛОГРАММОВ	
	#иллюстр. жест#	
		↘
16. Ц.	Я не знаю такие слова об артистах	

3. Диалог-игра продолжается: одновременно используя вербальные и невербальные средства (интонация, жест) Д. и подхватывающая ее реплику Т. вновь вызывают гостя на конфликт [17, 18], но Ц. уже готов подхватить игру; аудитория также включается в игру, о чем свидетельствует реакция в виде смеха [19]:

	<<< ↘ <decresc> <<<
17.Д.	@ Ой прошу прощения / извините пожалуйста / вы по утрам / жест: мимика, интонация# * жеманно берет чашку и пьет чай * #театрализация:
	↗ ↘ >>>↗ ↘
18.Т.	ЦВЕТЫ едите = Салат из ФИАЛОК #интонационно продолжает Д.#
	<<<↗ ↗ ↘
19.Ц.	ГЕРАНЬ / я КОЗЕРОГ #театр: мимика, жест, интонация#

4. Возобновление гармоничного диалога между ведущими и гостем возникает после "обмена" прецедентными текстами, неожиданно для всех участников оказавшимися в общей апперцепционной базе людей разных поколений. Участники диалога подхватывают реплики, перебивают друг друга в общем стремлении восстановить цитату, одновременно при помощи жестикуляции высказывая свое отношение к происходящему [20—25]. Реплики [26—29] являются вербализацией "сказанного" жестами — ведущие выражают удовлетворение, полученное от состоявшегося диалога.

	↘ ↘
20.Д.	Прекрасно / это ЧИСТЫЙ кошкин дом
	↘ >>> ↗ ↘
21.Т.	= Да / что ты дурень перестань есть хозяйскую герань {Д. смеется, глядя на Т.}
	<<< ↘ ↘
22.Ц.	Нет я вам ответу по-друго:му / ты коза сошла с ума:
	↘
23.Ц.	бьешь десяткою туза: {Д. смеется, жест удовл.}
	<decresc>
24.Т.	= Ты С УМА сошла [коза бьешь десяткою туза] #указат. жест#
	↘ ↘
25.Ц.	= [С ума сошла коза] / бьешь десяткою туза #Т. удовл. жест#

	↗ ↘
26.Т.	ДОСТОЙНЫЙ ответ #подтв. жест#
	↘
27.Д.	ДА
	<decresc>
	↗ ↘
28.Т.	ДОСТОЙНЫЙ ответ
	↘
29.Д.	Абсолютно *заставка*

Таким образом, анализ коммуникативного фрагмента и результаты лингвистического эксперимента свидетельствуют о тесной переплетенности в речевом общении лингвистических, паралингвистических и экстралингвистических средств. Описание коммуникативного фрагмента в отношении взаимодействия вербальных и невербальных средств демонстрирует важную роль невербального канала коммуникации в организации устного спонтанного диалога. Невербальные средства не только дополняют вербальные, но чаще несут отдельную смысловую нагрузку, нередко противореча вербальным и становясь средством языковой игры. С точки зрения речевой конфликтологии и теории коммуникации в целом, важно, что невербальные средства коммуникации самостоятельно или во взаимодействии с вербальными сигнализируют о возникновении коммуникативной неудачи, становятся причиной ее возникновения или средством устранения.

Кроме того, представляется возможным говорить о том, что: 1) невербальный канал коммуникации играет особую роль в организации письменных и устных форм речи, отличая их друг от друга; 2) при "переводе" устных форм речи в письменные подвергается изменениям прежде всего невербальный канал коммуникации, носитель языка выбирает соответствующую систему невербальных средств; 3) ситуация коммуникативной неудачи предлагает наиболее благоприятные условия для выявления особенностей функционирования невербальных средств, трудность

описания которых связана с их многозначностью, позволяет исследователю "услышать" мнение наивного носителя языка.

1 Фрагмент сопровождается комментарием.

2 Коммуникативные фрагменты, выступающие в качестве материала исследования, требуют соответствующих методик обработки и описания, а именно нелинейного описания функционирующих единиц речевого потока, среди которых выделяем вербальные и невербальные (просодические и кинетические средства). Среди кинетических средств выделяем мимику и жесты (коммуникативные и симптоматические). Под коммуникативными жестами понимаем "невербальные единицы, несущие информацию, которую в коммуникативном акте жестикулирующий намеренно передает адресату" (З, с. 18), а под симптоматическими — невербальные единицы, свидетельствующие об эмоциональном состоянии говорящего [там же, 20].

3 Ведущие: Татьяна Толстая (Т.), Дуся Смирнова (Д.) Гость программы: Николай Цискаридзе (Ц.) Дата: 10.03.03.

4 Объяснение используемым символам:

Категория	Символ
Идентификация говорящего и реплики	Прописная буква (н-р, Т. Да ...)
Идентификация слова	пробел
Обрыв слова	-
Обрыв фразы	-
Подхват (продолжение без паузы)	=
Перебив	+
Одновременное говорение	[]
Неразборчивая речь (слово, несколько слов)	(нрзб.)
Неразборчивая речь (сегмент)	на(нрзб.)
Невокализованная пауза (основная)	/
Невокализованная пауза (долгая)	//
Вокализованная пауза	@
Акцентуация отдельного слога	-
Произнесение по слогам	не-жи-лец
Удлинение гласного, согласного /	: / ::
Актуализация коммуникативных центров	ПРОПИСНЫЕ БУКВЫ
Замедление темпа	<<<<
Убыстрение темпа	>>>>
Увеличение уровня громкости	<cresc>
Уменьшение уровня громкости	<decresc>
Жест и мимика, сопровождающие слово	#сместся#
Жест и мимика, прерывающие или замещающие слово	{вопросительно поднимает брови}
Экстралингвистический комментарий	*заставка*

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Аспекты речевой конфликтологии, 1996. Под ред. чл.-корр. РАО проф. С.Г.Ильенко. С.-Петербург.

Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г., 1985, *К типологии коммуникативных неудач*, Диалоговое взаимодействие и представление знаний. Новосибирск.

Григорьева С.А., Григорьев Н.В., Крейдлин Г.Е., 2001, *Словарь русских жестов*. Москва.

Ермакова О.П., Земская Е.А., 1993, *К построению типологии коммуникативных неудач*, Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. Москва.

Ильенко С.Г., 1996, *К поискам ориентиров речевой конфликтологии*, Аспекты речевой конфликтологии. Под ред. чл.-корр. РАО проф. С.Г.Ильенко. С.-Петербург.

Красных В.В., 2001, *Основы психолингвистики и теории коммуникации: Курс лекций*. Москва.