

*Чорній А. Л.,
аспірант кафедри англійської мови
Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича*

МОВНІ ДЕВІАЦІЇ ЯК КРИТЕРІЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОСЕРЕДНИКА

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

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

Постановка проблеми. Сучасні тенденції щодо мирного врегулювання конфліктів або ж вирішення суперечностей передбачають залучення третьої особи, яка сприятиме веденню ефективного діалогу. Розглядаючи процес комунікації загалом та медіації зокрема, звертаємо увагу на компетентнісні характеристики посередника, психологічні та комунікативні. Важлива роль належить комунікативним знанням, якими послуговується посередник у процесі діалогу, адже, окрім організаційних форм ведення процесу медіації, роботи зі сторонами спільно та окремо, роботи із потенційними та наявними конфліктогенами, медіатор як комунікант є потенційним збудником ескалації конфлікту, що пов'язано із принципами самої медіації, засадами об'єктивності, нейтральності та рівноправності. Недостатня компетентність посередника щодо реалізації таких принципів може втілюватися у формі мовних девіацій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вивченням мовних девіацій займалися такі вітчизняні вчені, як Ф.С. Бацевич, А.Д. Белова, О.В. Вечкіна, О.І. Морозова, В.Ю. Парашук, Г.Г. Почепцов, Т.В. Радзієвська, О.А. Семенюк, Л.Л. Славова, О.В. Фадєєва, І.С. Шевченко, О.В. Яшенкова. Серед іноземних лінгвістів слід згадати Г. Кларка і Т. Карлсона.

Ф.С. Бацевич визначає комунікативну невдачу, або «комунікативну девіацію», як недосягнення адресантом комунікативної мети; відсутність взаєморозуміння і згоди між учасниками спілкування [2, с. 239]. 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, що є причиною 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].

маного повідомлення; адресат не розділяє поглядів адресанта щодо реалізації певної ситуації [5, с. 278].

Мета статті полягає у розкритті поняття мовних девіацій та його типології, взаємозв'язку комунікативних помилок посередника у процесі переговорів та неуспішним процесом медіації.

Виклад основного матеріалу. 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 зі стороною, за винятком тих позицій, які викликають додатковий 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, на думку Ф.С. Бацевича, є явище комунікативної невдачі.

О.В. Вечкіна наголошує, що більшість комунікативних невдач виникають як результат взаємодії декількох факторів одночасно; власне мовні невдачі є менш важливими, ніж екстралінгвістичні, оскільки мовці враховують комунікативний контекст та комунікативну ситуацію [3, с. 8]. До лінгвістичних факторів належать: помилка декодування інформації, неправильний вибір коду передачі повідомлення, характер комунікативної дії; до екстралінгвістичних – пресупозиція (фонд загальних знань комунікантів, на який опираються мовці у розмові), 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 обсягу знань перешкоджають прямій реалізації комунікативних намірів мовця. Так, виділяють 4 підтипи пресупозиційного фонду: пресупозиційний фонд адресата перевищує пресупозиційний фонд адресанта; адресант помилково завищує обсяги

пресупозиційного фонду адресата; адресант помилково занижує обсяги пресупозиційного фонду адресата; пресупозиційний фонд адресанта ширший за пресупозиційний фонд адресата [8]. У якості механізму корекції комунікативних невдач таких типів, окрім завищення пресупозиційного фонду співбесідника, застосовують уточнення пресупозиційного фонду одного із комунікантів [8].

Факт неприйняття адресатом комунікативної установки співбесідника, що виявляється в ухиленні, є формою ігнорування повідомлення в той час, коли альтернативним рішенням може виступати реакція на репліку-стимул. Адресант може коригувати повідомлення шляхом використання репліки-ініціювання. У разі втручання у комунікативний акт співбесідника мовець повинен або вибачитися за таку поведінку, або ж реалізувати свою мовленнєву інтенцію на пізнішому етапі діалогу [8].

Важливим елементом у комунікативній ситуації є загроза викривлення повідомлення через неналежне акустичне забезпечення (якщо інтонаційно повідомлення не відповідає вербалізованому змісту або якщо в адресата завищений поріг сприйняття певних звукових характеристик мовлення). Механізм подолання може бути репрезентований у формі повторення з урахуванням індивідуальних особливостей співрозмовника [8].

Ще одним елементом є невербальна поведінка. 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 компонента, наділеного семантичним змістом. Відтак адресант спонтанно створює кінесично значущий елемент, необхідний для розкриття змісту, але не доступний адресатові. Також часто, в умовах міжкультурної комунікації, ігноруються відмінності кінесичних форм. Подоланням таких комунікативних невдач може стати 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 з вини адресата, увага якого, на 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 урахуванням наявності контакту зі співрозмовником. Важливим для подолання комунікативних невдач є застосування метакомунікативних реплік, що можуть виконувати як коригувальну, так і превентивну функцію, підтримуючи згоду між партнерами і попереджаючи наявність комунікативних невдач [8].

У своєму дослідженні О.В. Вєчкіна зазначає, що комунікативні невдачі можна поділити на дві групи: мовні та прагматичні. Згідно з таким поділом, до мовних помилок належать: фактори, пов'язані із репрезентацією самого мовного коду; фактори, пов'язані із відмінностями комунікантів; фактори, зумовлені різними прагматичними критеріями. Однак, аналізуючи комунікативні невдачі та виявляючи елементи, котрі можуть вплинути на процес спілкування, важливо звертати увагу на прагматичний аспект, оскільки за будь-якої діалогічної 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 емоцій-

ного 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 у межах художнього тексту [3, с. 8]; відповідно до **мовних рівнів** – комунікативні невдачі, пов'язані із **фонетичними** (порушення орфоепічних норм та правил вимови), **морфологічними** (вживання експресивних модифікацій власних назв, використання дейктичних та субстантивованих слів), **лексичними** (вживання оказіоналізмів, вузькопрофільних слів, жаргонізмів і т. 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].

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 справжні 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 ділитися 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 може не володіти бажаною інформацією, так і на значно вправнішого співрозмовника, і тоді провокація набуває зворотного характеру, нечітко сформований стратегічний план, коли комунікант обирає хибні та неефективні способи мовленнєвого впливу [6, с. 499].

Помилки, що виникають у процесі примирення сторін, можна поділити на три групи: помилки, що виникають із загального контексту комунікативної події; помилки, пов'язані зі змістом повідомлення; помилки, наближені до суджень, наприклад, норми етикету чи непорозуміння. Найбільш поширеними у реалізації кризових переговорів є останні 2 групи, оскільки вони стосуються винного і можуть призвести до зриву переговорів. Із метою передбачення наслідків впливу цих помилок варто змінити сприйняття однією зі сторін роботи посередника.

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

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

Висновки. 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 послугоування комунікативними прийомами може стати причиною появи комунікативних збоїв. Комунікативні помилки, або ж мовні девіації, є комплексом лінгвістичних та екстралінгвістичних елементів, 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» / Р.В. Ардовская // Труды СГА: Изд-во СГУ. – 2009. – № 3. – С. 47–65. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/03_2009/06.pdf
2. Бацевич Ф.С. Основы коммуникативной лингвистики: [підручник] / Ф.С. Бацевич. – К.: ВЦ «Академія», 2009. – 376 с.
3. Вечкина О.В. Коммуникативные неудачи в повседневном речевом общении: автореф. дис. ... канд. филол. наук: спец. 10.02.01 «Русский язык» / О.В. Вечкина. – Саратов, 2010. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cheloveknauka.com/kommunikativnye-neudachi-v-povsednevnom-rechevom-obschenii#ixzz522189gw4http://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 / Г.Г. Кларк, Т.Б. Карлсон; пер. с англ. // 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 / відп. ред. А.Д. Бєлова. – К., 2013. – Вип. 46. – Ч. 2. – С. 497–506.
7. Пронина Е.В. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем: [учеб. пособ.] / Е.В. Пронина, С.Ю. Попова (Смолик). – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2016. – 84с. – [Электронный ресурс]. – 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: спец. 10.02.04 «Германские языки» / М.Н. Смирнова. – Москва, 2003. – 165 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.disscat.com/content/kommunikativnyeneudachivneofitsialnom-dialogenamaterialeangliiskogoyazyka#ixzz523FUXsErhttp://www.disscat.com/content/kommunikativnye-neudachi-v-neofitsialnom-dialogenamaterialeangliiskogoyazyka>.
9. Яшенкова О.В. Основы теории мовой комунікації: [навч. посіб.] / О.В. Яшенкова. – К.: ВЦ «Академія», 2010. – 312 с.
10. Oosting M.S.D. An error is feedback: the experience of communication error management in crisis negotiations / M.S. D. Oostinga // Police Practice and Research. – 2017. – P. 17–30. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15614263.2017.1326007>.

Чорний А. Л. Языковая девіація как критерий коммуникативной компетенции посредника

Аннотация. В статье рассмотрено понятие языковой девіації как результата неуспешной коммуникации. Исследовано классификацию 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 девіації в профессиональной деятельности посредника.

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

Chornii A. Language deviation as a criterion of the negotiator's communicative competence

Summary. The article deals with the notion of language deviation that can be represented as a communicative error within a dialogue. Linguistic deviation is a complex notion that reflects both linguistic and pragmatic aspect of interaction and totally depends on the fact of realization communicator's intention. Current approaches toward the classification of communication errors define the criteria of linguistic level of interaction (lexical, morphological, syntactical levels), non-verbal means of communication, communicative context, code content, extralinguistic aspects.

Key words: language deviation, communicative mistake, communicative error, communicative competence of a mediator.