

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»

Филологический факультет
Кафедра общего языкознания

Васютина Анастасия Васильевна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Коммуникативные неудачи в обыденном речевом общении

Направление 44.04.01 Педагогическое образование
направленность (профиль) образовательной программы
Теоретическое и прикладное языкознание в образовании

Допущен к защите
заведующий кафедрой
канд.филол.н., доцент Т.В. Мамаева

08.12.2017

Руководитель магистерской программы
доктор филол.н., профессор С.П. Васильева

09.12.2017

Научный руководитель
канд.филол.н., доцент Н.Н. Бебриш

08.12.2017

Студент Васютина А.В.

08.12.2017

(дата, подпись)

Красноярск 2017

Реферат

Объем исследования составляет 120 страниц со всеми приложениями. Список литературы включает в себя 68 источников.

Объект исследования - обыденное речевое общение.

Цель исследования - выявление типов коммуникативных неудач в обыденном речевом общении в зависимости от психосоциальных и собственно-языковых причин.

Методы и приемы исследования: при сборе и анализе материалов были использованы описательный метод и метод включенного наблюдения, а также применены приемы систематизации и классификации собранного материала.

В рамках магистерской диссертации было проанализировано 150 речевых ситуаций, в процессе которых коммуникативный акт был прерван коммуникативной неудачей. Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что наиболее распространенными типами, обусловленными психосоциальными и собственно языковыми причинами, являются коммуникативные неудачи, порожденные различиями в коде говорящего и слушающего (44%): использование в речи лексических окказионализмов и жаргонизмов, различия в индивидуальных свойствах собеседников; и порожденные свойствами языка, неоднозначностью языковых единиц (19%): лексическая неоднозначность, неоднозначность словоформ и конструкций, неточная референция. Результаты проведенного исследования явились основой для методических материалов для элективного курса общеобразовательной школы по русскому языку «Школа юного филолога». Перспективным для настоящего исследования является дальнейшее изучение коммуникативных неудач и причин их

возникновения в рамках официального общения, а также сравнительный анализ коммуникативных неудач в неофициальном и официальном общении.

Научная новизна работы заключается в комплексном исследовании факторов, влияющих на возникновение коммуникативных неудач, определении типов коммуникативных неудач в обыденном речевом общении.

Практическая значимость исследования. Материалы магистерской диссертации могут быть использованы в преподавании элективных курсов по русскому языку в общеобразовательной школе; курса «Русский язык и культура речи», дисциплин по выбору по разговорной речи, современной коммуникации в вузе; а также для создания методических рекомендаций по успешному общению для широкого круга пользователей.

Апробация работы:

1) материалы исследования были представлены на занятиях научно-педагогического семинара магистерской программы «Теоретическое и прикладное языкознание в образовании» в 2016, 2017 гг.;

2) сдана в печать статья «Коммуникативные неудачи в разговорной речи» по материалам международной научно-практической конференции «Базовые ценности этноса в речи и тексте» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в 2017 г.

Abstract

The research volume is 120 pages with all applications. References include 68 sources.

The object of investigation is everyday speech communication.

The purpose of the study is to identify the types of communicative failures in everyday speech communication, depending on psychosocial and linguistic reasons.

Methods and methods of research: during the collection and analysis of materials, the descriptive method and the method of included observation were used, and methods for classifying and classifying the collected material were applied.

Within the master's thesis 150 verbal situations were analyzed, during which the communicative act was interrupted by a communicative failure. The results obtained suggest that the most common types of psychosocial and linguistic reasons are communicative failures caused by differences in the speaker's and listener's code (44%): the use of lexical occasionalisms and jargon in the speech, differences in the individual properties of the interlocutors; and generated by language properties, ambiguity of linguistic units (19%): lexical ambiguity, ambiguity of word forms and constructions, inaccurate reference. The results of the study were the basis for methodological materials for the elective course of the general school in the Russian language "School of a Young Philologist." Promising for this study is further study of communicative failures and the reasons for their occurrence in formal communication, as well as a comparative analysis of communicative failures in informal and official communication.

The scientific novelty of the work lies in the complex study of factors that affect the occurrence of communicative failures, the types of communicative failures in everyday speech communication.

Practical significance of the study. The materials of the master's thesis can be used in the teaching of elective courses in the Russian language in the general education school; course "Russian language and culture of speech," disciplines for choice in colloquial speech, modern communication in the university; as well as to create guidelines for successful communication for a wide range of users.

Approbation of work:

1) the materials of the research were presented at the sessions of the scientific and pedagogical seminar of the master's program "Theoretical and Applied Linguistics in Education" in 2016, 2017;

2) the article "Communicative failures in colloquial speech" was published on the basis of the materials of the international scientific and practical conference "Basic values of ethnos in speech and text" in the framework of the VI International Scientific and Educational Forum "The Man, Family and Society: History and Prospects of Development" in 2017

Содержание

Введение.....	4
Глава I. Научно-теоретическая база исследования.....	7
1.1. Понятия «коммуникация», «речевое общение», «диалог».....	7
1.2. Разговорная речь и ее особенности.....	19
1.3. Коммуникативные принципы организации речевого общения, коммуникативные стратегии и тактики.....	21
1.3.1. Коммуникативные принципы организации речевого общения.....	21
1.3.2. Коммуникативные стратегии и тактики, коммуникативные нормы поведения.....	27
1.4. Коммуникативные неудачи и причины их возникновения.....	30
1.5. Типология коммуникативных неудач.....	38
Глава II. Типы коммуникативных неудач в зависимости от вызывающих их причин.....	49
2.1. Коммуникативные неудачи, порождаемые свойствами языка и неоднозначностью языковых единиц.....	50
2.2. Неточное знание денотативной отнесенности и лексической семантики слов.....	54
2.3. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием эксплицитно не выраженных категорий единичности/общности, определенности/неопределенности.....	56

2.4. Коммуникативные неудачи, порождаемые различиями в коде говорящего и слушающего.....	57
2.5. Коммуникативные неудачи, порождаемые различием актуализируемой конситуации.....	65
2.6. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием форм выражения вежливости.....	66
2.7. Коммуникативные неудачи, порождаемые неверным пониманием коммуникативного намерения говорящего.....	68
2.8. Коммуникативные неудачи, возникающие в манипулятивных речевых актах.....	70
2.9. Коммуникативные неудачи, порождаемые неадекватной передачей чужой речи.....	71
2.10. Коммуникативные неудачи, порождаемые наличием стереотипов речевого поведения и мышления.....	72
2.11. Коммуникативные неудачи, порождаемые реакцией на дескрипцию...	73
2.12. Методические материалы для элективного курса общеобразовательной школы по русскому языку «Школа юного филолога».....	73
Заключение.....	87
Список литературы.....	90
Приложение 1.....	98

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Общение между людьми представляет собой сложную организованную систему, хотя не каждый из участников этого общения задумывается об этом. Между тем, именно от правильного построения этой системы зависит успешность общения, которая подвержена множеству рисков, что может привести к полному или частичному непониманию друг друга, следствием чего является коммуникативная неудача. Под «коммуникативной неудачей» Е.А. Земская рассматривает «полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [Земская 2004: 602]. С.И. Виноградов и О.В. Платонова под «коммуникативной неудачей» понимают недостижение коммуникативной цели [Виноградов 2006: 12].

Коммуникативные неудачи сопровождают естественное общение почти постоянно: из-за нарушения норм современного русского языка, неспособности коммуникантов правильно выразить свою мысль, неумения слушать собеседника и др. Изучению комплекса проблем, связанных с понятием коммуникативной неудачи, посвящены работы О.В. Вечкиной «Коммуникативные неудачи в повседневном речевом общении» (2010), С.Е. Бугровой «Коммуникативные неудачи и способы их преодоления в неофициальном англоязычном общении» (2013), И.И. Гулаковой «Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения конфликтной ситуации общения» (2004), Н.С. Зубаревой «Коммуникативная неудача как проявление деструкции педагогического дискурса» (2001), Е.М. Мартыновой «Типология явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога» (2000) и др.

Объект исследования - обыденное речевое общение.

Предмет исследования – языковые и внеязыковые факторы, влияющие на возникновение коммуникативных неудач в обыденном речевом общении.

Цель исследования - выявление типов коммуникативных неудач в обыденном речевом общении в зависимости от психосоциальных и собственно-языковых причин.

Поставленная цель предусматривает решение следующих **задач**:

- 1) проанализировать научную литературу по теме исследования, определить основные рабочие понятия;
- 2) собрать материал по теме исследования;
- 3) выявить причины возникновения коммуникативных неудач в обыденном общении;
- 4) разработать урок элективного курса «Школа юного филолога» для учеников 10 класса общеобразовательной школы.

Материал для исследования - блокнотные записи 150 речевых ситуаций, содержащих коммуникативные неудачи.

Методы и приемы исследования: при сборе и анализе материалов были использованы описательный метод и метод включенного наблюдения, а также применены приемы систематизации и классификации собранного материала.

Теоретическая база исследования — работы Е.М. Земской, Б.Ю. Городецкого, Н.И. Формановской.

Научная новизна работы заключается в комплексном исследовании факторов, влияющих на возникновение коммуникативных неудач, определении типов коммуникативных неудач в обыденном речевом общении.

Практическая значимость исследования. Материалы магистерской диссертации могут быть использованы в преподавании элективных курсов по русскому языку в общеобразовательной школе; курса «Русский язык и культура речи», дисциплин по выбору по разговорной речи, современной коммуникации в вузе; а также для создания методических рекомендаций по успешному общению для широкого круга пользователей.

Апробация работы:

1) материалы исследования были представлены на занятиях научно-педагогического семинара магистерской программы «Теоретическое и прикладное языкознание в образовании» в 2016, 2017 гг.;

2) сдана в печать статья «Коммуникативные неудачи в разговорной речи» по материалам международной научно-практической конференции «Базовые ценности этноса в речи и тексте» в рамках VI Международного научно – образовательного форума «Человек, семья и общество: история и перспективы развития» в 2017 г.

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, 2 глав, разделённых на параграфы, заключения, списка литературы и приложения.

ГЛАВА I. НАУЧНО-ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ БАЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Понятия «коммуникация», «речевое общение», «диалог»

Прежде, чем рассуждать о коммуникативной неудаче, следует обратиться к понятию «коммуникация», ведь именно во время коммуникации происходят коммуникативные неудачи.

Существует несколько трактовок коммуникации. Коммуникация (от лат. *Communico* – делаю общим) – в широком смысле обмен информацией [Шпомер 2011: 9]. Под «коммуникацией» Г.Г. Почепцов понимает «процессы перекодировки вербальной в невербальную и невербальной в вербальную сферы» [Почепцов 2001: 14]. Л.В. Федотова отмечает, что коммуникация – это «общение, обеспечиваемое лингвистическими и паралингвистическими знаками, в результате функционирования которых происходит изменение информационного состояния говорящих» [Федотова 2005:10]. В толковом словаре русского языка С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой коммуникация - «сообщение, общение» [<http://www.lib.ru/ozhegow>].

Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникация включает в себя как минимум двух собеседников (адресата и адресанта), которые обмениваются между собой информацией.

С понятием «коммуникация» часто отождествляют термин «общение». Они близки по смыслу, но между ними есть и различие: так, коммуникация – это более широкое понятие, включающее в себя не только вербальную, но и невербальную стороны; общение же – более узкое понятие, означающее лишь вербальный аспект между коммуникантами.

Структура коммуникации включает следующие составляющие:

1) отправитель – лицо, генерирующее информацию или собирающее ее и интерпретирующее;

2) сообщение;

3) канал или средство передачи информации;

4) получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Н. Непряхин выделяет этапы коммуникации, которые связаны с процессом обмена информацией:

- зарождение идеи или отбор информации;

- выбор канала передачи информации;

- передача сообщения;

- интерпретация сообщения.

Более подробно и полно структуру коммуникации описал Н. Непряхин, который обращал внимание на то, что, помимо вербального и невербального аспектов, в процессе общения важную роль играют и обстановка, состояние коммуникантов, конкретная ситуация, в рамках которой происходит коммуникация [цитируется по: Шпомер 2011: 11].

По мнению Н. Непряхина, основными элементами в структуре коммуникации являются:

1) отправитель / получатель; выше уже было сказано о том, что коммуникация в виде диалога всегда подразумевает наличие двух (или более) собеседников, которые обмениваются информацией;

2) сообщение – совокупность информации, передаваемой от отправителя к получателю: слова или звуки, визуальный ряд, эмоциональный фон, интонация, жестикуляция и т.д.;

3) канал коммуникации – средство передачи информации [цитируется по: Шпомер 2011: 11]. Здесь стоит отметить, что некоторые лингвисты, например, Г.Г. Почепцов, акцентируют внимание на двух основных каналах, по которым протекает коммуникация: это вербальный и визуальный каналы [Почепцов 2011: 31]. Н. Непряхин также выделяет вербальный и невербальный каналы, причем, важную роль играет именно невербальный канал, который включает в себя:

- мимику (выражение лица);
- микроимику (едва уловимые мимические выражения, например, подергивание глаза, что говорит о его нервозности);
- пантомимику (поза тела);
- жестикуляцию (движения рук, ног, туловища);
- взгляд (визуальный контакт);
- внешний вид (одежда, прическа, украшения и т.д.);
- межличностное пространство.

Н. Непряхин также отмечает, что именно через невербальный канал передается 60-70% информации адресату [цитируется по: Шпомер 2011: 11].

Вербальные средства передачи сообщения свойственны только человеку, который обладает речевой способностью. С помощью речи

говорящий передает смысл произносимых слов, и немаловажную роль здесь играет вокальный канал коммуникации, к которому Н. Непряхин относит:

- тембр голоса (природная, индивидуальная окраска голоса);
- громкость;
- темп речи (скорость произнесения слов);
- ритм речи (ритмическая характеристика речи);
- интонация (эмоциональная окраска речи);
- дикция (четкость произнесения слов);
- паузы в речи.

К отдельному каналу – паралингвистическому – Н. Непряхин относит такие характеристики, как смех, плач, вздохи, кашель и т.д. Существует и тактильный канал передачи – в зависимости от уровня близости коммуникантов, отправитель сообщения в процессе общения может похлопать получателя по плечу, обнять или т.д. Большой массив информации мы получаем и через ольфакторный канал, который представлен запахами.

Вербальный канал отправитель контролирует на сознательном уровне – следит за логикой сообщения и более точной его передаче; невербальный канал проявляется на бессознательном уровне, поэтому именно он и является столь важным для получателя – помогает определить истинные намерения говорящего, передает его настроение и отношение к сообщению. Часто словами сложно передать то или иное сообщение, поэтому адресат воспринимает его через насыщенность жестикуляции говорящего, его эмоциональность или мимику. Стоит отметить также, что в различных типах общения мы не всегда используем все каналы коммуникации: например, при

телефонном общении мы используем вербальный, вокальный и паралингвистический каналы, тогда как в личной беседе присутствуют все каналы.

4. Эффект – следствие воздействия сообщения на получателя, что может выражаться в согласии, несогласии, агрессии, непонимании и т.д.

5. Обратная связь – ответ получателя на сообщение. Понятия «отправитель» и «получатель» в структуре коммуникации весьма условны, так как в беседе эти две роли между коммуникантами постоянно меняются: получатель, давая обратную связь, становится отправителем, и наоборот.

6. Барьеры коммуникации – те помехи и препятствия, которые мешают общению и пониманию сообщения, искажают его смысл. Н. Непряхин выделяет два вида коммуникативных барьеров:

- объективные;
- субъективные.

В наш век, наполненный цифровыми устройствами, мы довольно часто общаемся посредством телефонов, сети Интернет или прочих устройств, которые могут создать препятствия для правильного осмысления сообщения: физические шум, например, или плохая связь. Все это не зависит от отправителя, а потому относится к объективным барьерам. Субъективные барьеры более разнообразны и зависят от самого отправителя. Н. Непряхин выделяет следующие субъективные барьеры:

- семантические барьеры – неправильное или неоднозначное толкование смысла слов (сюда можно отнести жаргонизмы, заимствованные слова, профессиональную лексику);

- барьеры восприятия – неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника;

- барьеры незнания – незнание того или иного слова (или понятия), которое получатель в силу каких-то причин не может (или стесняется) спросить у отправителя; в результате может потеряться весь смысл сообщения;

- барьеры интереса – незаинтересованность получателя в общей теме сообщения. Чем интереснее и ближе сообщаемая говорящим информация получателю, тем выше будет его уровень восприятия;

- эмоциональное состояние собеседника – способность отправителя и получателя обсуждать (обмениваться информацией) сообщение в зависимости от конкретного настроения.

- неумение или нежелание слушать – отсутствие внимания и интереса у собеседника;

- неверный контекст – общение происходит не в нужное время и не в нужном месте;

- неграмотная формулировка сообщения;

- некорректная обратная связь [цитируется по: Шпомер 2011: 13].

В.М. Шепель, рассуждая о барьерах, выделял шесть особенно важных:

- дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;

- инерция включенности, то есть озабоченность слушателя иными проблемами;

- антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;

- языковой барьер – существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;

- профессиональное неприятие – некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;

- неприятие имиджа коммуникатора [Шепель 1992: 118-119].

Здесь же стоит сказать и о классификации коммуникации. Г.Г. Почепцов всю коммуникацию подразделяет на:

1) вербальную/визуальную коммуникацию;

2) коммуникативную (понимается стандартно) и метакоммуникативную коммуникацию (задает модус передаваемого сообщения);

3) иерархическую (с приоритетностью прямой связи) и демократическую (с приоритетностью обратной связи) коммуникацию;

4) агрессивную (порождение сообщения в условиях, когда одновременно существует порождение противоречащих ему сообщений) и благоприятную коммуникацию;

5) устную/письменную коммуникацию;

6) дихотомию слабого/сильного участника коммуникации. Обмен информацией трактуется как сфера борьбы;

7) активный/пассивный слушающий [Почепцов 2001: 31-38].

В.А. Маслова классифицирует коммуникацию в зависимости от состава коммуникантов:

1) автокоммуникация – речь, адресатом и адресантом которой является один и тот же человек;

2) межличностное общение – общение личностей независимо от их принадлежности к тому или иному социуму;

3) групповая коммуникация – внутри группы, между группами; индивид – группа;

4) массовая коммуникация – сообщение получает или использует большое количество людей, из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп [Маслова 2008: 67].

Речевое общение, по мнению Е.М. Лазуткиной, определяется как общение с помощью речи для достижения целей коммуникантов. В отечественном языкознании речевое общение рассматривалось в работах Л.П. Якубинского, М.М. Бахтина, Л.В. Щербы, Л.С. Выготского, предвосхитивших выводы современных ученых об изначально межличностном характере языка. Необходимым условием речевого общения является заинтересованность в общении и способность к диалоговому взаимодействию, обусловленная личностными (в том числе культурными, этническими, национальными) характеристиками коммуникантов [Лазуткина 1999: 370].

Речевая ситуация – одна из основных единиц речевого общения; это ситуация общения, включающая в свои границы как предмет речи, так и

участников общения, их характеристики, взаимоотношения, время и место высказывания [http://edufuture.biz/index.php?title=Речевая_ситуация].

Одним из видов речевого общения является обыденное общение, под которым Т.В. Шмелева понимает «часть общественно-языковой практики социума, в которой решаются коммуникативные и жизненные задачи его членов как частных лиц; в обыденное общение включены все члены сообщества, оно не требует специальной подготовки, а усваивается традиционно, можно сказать, с молоком матери» [Шмелева 2003: 383].

В обыденном общении явно преобладает устная словесность; письменная представлена частной перепиской, культура которой, по всеобщему признанию, в современном обществе невысока. Обыденное общение в отличие от устной публичной речи, практически не регламентируется особыми учебниками, что не означает, однако, отсутствия в нем своих законов и правил. Выявлением и систематизацией правил обыденного общения занимается прагматика.

Традиции обыденного общения предписывают тематику высказываний в тех или иных ситуациях, репертуар речевых жанров и отбор языковых средств для их оформления. При этом и речевые жанры, и язык обыденного общения противостоят всем другим как первичная система серии вторичных, создаваемых из материала обыденного общения в соответствии с целями и установками делового, научного, политического, эстетического общения.

Обыденное (повседневное, обиходное, бытовое) общение – это первичная форма речевого поведения и бытования языка [Шмелева 2003: 384].

Наиболее распространенной формой обыденного общения является диалог, в котором, в отличие от монолога, участвуют два или более собеседников, каждый из которых передает свои чувства и при этом оценивает общую обстановку, принимая во внимание и эмоции коммуникантов, что исключается в монологе, где говорящий передает лишь свои переживания и как бы углублен в свой мир.

О.С. Ахманова определяет диалог как «одну из форм речи, при котором каждое высказывание прямо адресуется собеседнику и оказывается ограниченным непосредственной тематикой разговора» [Ахманова 2004: 132].

По мнению Д.Э. Розенталя, «диалог – форма речи, при которой происходит непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими лицами» [Розенталь 1976: 97].

В.Д. Девкин дает следующее определение диалогу: «Диалог – разговор, при котором происходит непосредственный обмен высказываниями, это одна из самых существенных форм языка» [Девкин 1981: 5]. Ученый считает, что диалогу свойственны быстрая смена реплик собеседников, своеобразный состав предложений, переспросы, уточняющие предложение, всевозможные ответные реакции, которые могут быть и эмоциональной и «интеллектуальной» природы.

Лингвистический энциклопедический словарь приводит такую трактовку: «Диалогическая речь – форма (тип) речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие, активизирующее речь адресата в его речевой деятельности. Внешняя форма диалогической речи (чередования реплик) характерна для философско-публицистического жанра, например, диалоги

Платона, Галилея; в современной коммуникации - дискуссии, интервью, беседы за круглым столом» [Лингвистический энциклопедический словарь 1990: 135].

Л.М. Михайлов отмечает, что «диалогические отношения – разговор, при котором происходит непосредственный обмен информацией, мыслительным содержанием. Диалог представляет собой наиболее яркий и естественный случай коммуникации, так как подлинное свое бытие язык обнаруживает лишь в диалоге [Михайлов 2003: 5]. Он же выделяет некоторые признаки, которые присущи неофициальному (или бытовому) диалогу:

- обязательное присутствие в коммуникативной ситуации двух (или более) коммуникантов;

- принадлежность коммуниканта к определенной общественной группе по образованию, возрасту, темпераменту и т.д.

- первичность устной формы производства речи, ибо диалог вообще первичная форма реального воплощения языка;

- спонтанность;

- четко выраженная коммуникативная интенция (целеустановка, намерение) говорящего, которое включает и такую черту, как управление коммуникативным процессом. Говорящий на основе своей интенции задает коммуникативную программу, решаемую в диалоге обоими собеседниками [Михайлов 2003: 5].

Многие ученые замечают, что для диалогического общения характерна эллиптичность. Л.М. Михайлов подчеркивает, что «наиболее благоприятное условие для эллиптизации – совпадение синтаксических программ обеих

диалогических форм предложений-высказываний. О совпадении синтаксических программ можно говорить лишь в том случае, если реагирующий партнер избирает ту же синтаксическую модель, которая лежит в основе инициирующей реплики» [Михайлов 2003: 256].

По мнению Л.В. Федотовой, эллиптичность свидетельствует о тесном коммуникативном сотрудничестве между коммуникантами [Федотова 2005: 25]. Т.Б. Трошева говорит о том, что реплики участников диалога отличаются лаконичностью, так как каждая из них впоследствии укорачивается, что происходит только, когда коммуниканты хорошо понимают общую тему разговора и коммуникативную ситуацию в целом. В диалогической речи так же можно отметить спонтанность, которая может проявиться в нерешительности или перестройке фраз; эмоциональность и экспрессивность, проявляющиеся в использовании невербальных средств, разговорных формул, клише. Соединения реплик, характеризующихся структурной, интонационной, семантической законченностью, принято называть диалогическим единством [Стилистический энциклопедический словарь русского языка 2003: 44].

В процессе диалога возникают «диалогические отношения», о которых писал М.М. Бахтин, отмечая, что они возникают в результате сотрудничества обоих коммуникантов, тактики и стратегии общения, их коммуникативных замыслов [Бахтин 1986: 21].

В диалоге важны отношения между коммуникантами, как и их фоновые знания (пресуппозиции). Роли собеседников здесь часто распределены неравномерно: один из них является «активом», проявляя инициативу; второй – «пассивом», позволяющим партнеру проявлять эту инициативу. Стоит отметить, что эти роли могут и меняться в процессе

коммуникации. В.Д. Девкин пишет, что «сигналами для смены этих ролей бывают паралингвистические средства (пауза, высота тона, громкость, темп), кинетические (взгляд, мимика, жесты) и некоторые фразы-стереотипы» [Девкин 1981: 30]. Он также замечает, что в диалоге каждый из коммуникантов стремится достигнуть своей цели, удовлетворить свои мотивы и намерения.

В диалоге традиционно различают:

- 1) информативно-содержательную сторону (о чем сообщается), которая состоит из темы (то, о чем говорится) и ремы (то, что об этом говорится);
- 2) формальную сторону (оформление содержания).

1.2. Разговорная речь и ее особенности

Разговорная речь – особая функциональная разновидность литературного языка. Если язык художественной литературы и функциональные стили имеют единую кодифицированную основу, то разговорная речь противопоставляется им как некодифицированная сфера общения. В словаре лингвистических терминов дается такое определение разговорной речи: «это особая стилистически однородная функциональная система, противопоставляемая книжной речи как некодифицированная и кодифицированная формы литературного языка. Разговорная речь характеризуется особыми условиями функционирования, такими, как отсутствие предварительного обдумывания высказывания и предварительного отбора языкового материала, непосредственность речевого общения между его участниками, непринужденность речевого акта,

связанная с отсутствием официальности в отношениях между ними и в самом характере высказывания. Разговорной речи присущи заметные особенности на всех уровнях языковой системы — в фонетике (произношении), лексике, морфологии и синтаксисе» [<http://www.textologia.ru/slovari/lingvisticheskie-terminy/razgovornaya-rech/>].

Разговорная речь как особая функциональная разновидность языка характеризуется тремя экстралингвистическими, внешними по отношению к языку, признаками. Важнейшим признаком разговорной речи является ее спонтанность, неподготовленность: языковые разговорные особенности не осознаются, не фиксируются сознанием в отличие от кодифицированных языковых показателей. Вторым отличительным признаком разговорной речи состоит в том, что разговорное общение возможно только при неофициальных отношениях между говорящими [Земская 1973: 34]. И наконец, третьим признаком разговорной речи является то, что она может реализоваться только при непосредственном участии говорящих. Такое участие говорящих в коммуникации очевидно при диалогическом общении, но и при общении, когда говорит в основном один из собеседников, другой собеседник не остается пассивным, имея право, в отличие от условий реализации монологической официальной речи, постоянно «вмешиваться» в коммуникацию, соглашаясь или не соглашаясь со сказанным.

Особое значение в разговорном общении имеет прагматический фактор. Разговорное неофициальное общение с непосредственным участием говорящих осуществляется обычно между хорошо знающими друг друга людьми в конкретной ситуации [Земская 1978: 208]. Поэтому говорящие имеют определенный общий запас фоновых знаний. Именно фоновые знания позволяют строить в разговорном общении такие редуцированные высказывания, которые вне этих фоновых знаний совершенно непонятны.

Как уже сказано, спонтанность разговорной речи, ее большие отличия от кодифицированной речи ведут к тому, что так или иначе зафиксированные на письме разговорные тексты оставляют у носителей языка впечатление некоторой неупорядоченности, многое в этих текстах воспринимается как речевая небрежность или просто как ошибка. Происходит это именно потому, что разговорная речь оценивается с позиций кодифицированных предписаний. На самом же деле она имеет свои нормы, которые не могут и не должны оцениваться как ненормативные. Разговорные особенности регулярно, последовательно проявляют себя в речи носителей языка, которые безусловно владеют кодифицированными нормами и всеми кодифицированными функциональными разновидностями литературного языка. Поэтому разговорная речь — это одна из полноправных литературных разновидностей языка, а не какое-то языковое образование, стоящее, как кажется некоторым носителям языка, на обочине литературного языка или вообще за его пределами [Будагов 1971: 70-76].

1.3. Коммуникативные принципы организации речевого общения, коммуникативные стратегии и тактики

1.3.1. Коммуникативные принципы организации речевого общения

Подавляющая часть ученых (Л.М. Михайлов, Н.Л. Шубина, П. Грайс и др.) считают коммуникацию успешной, только когда оба собеседника следуют установленным в обществе нормам общения, идут навстречу друг другу, обеспечивая взаимное понимание и сотрудничество. Эффективное общение предполагает обязательное коммуникативное сотрудничество

коммуникантов, соблюдение ими многих правил и принципов коммуникации. Попытку создать классификации коммуникативных принципов делали многие ученые, в числе которых П. Грайс, Л.М. Михайлов, В.Г. Королько.

П. Грайс отмечал, что существует множество самых разных допущений, максимум, правил, которые влияют на ход рационального общения и выделял четыре категории:

1. Категория количества – то количество информации, которое необходимо передать. То есть, высказывание не должно содержать меньше информации, чем требуется, но и не больше.

2. Категория качества – высказывание должно быть истинным. Здесь же Грайс выделяет два правила:

- не следует говорить того, что считаешь ложным;

- не следует говорить того, для чего нет достаточных оснований [Грайс 1985: 218].

Н.Д. Арутюнова и Е.В. Падучева эту категорию называют презумпцией истинности и обоснованности сообщаемого [Арутюнова 1985: 9].

3. Категория отношения (релевантности) – воспроизведение информации, непосредственно имеющее отношение к теме общения, соответствующее ситуации.

4. Категория способа – то, что говорится и каким образом это говорится. Здесь П. Грайс выделяет следующие правила:

- избегай непонятных выражений;

- избегай неоднозначности;
- будь краток (избегай ненужного многословия);
- будь организован.

Как замечал П. Грайс, эти теории – основополагающие, однако собеседники не всегда могут пользоваться ими в полной мере и лишь стремиться к овладению ими в идеале [Грайс 1985: 217-237].

Дж. Лич в основу эффективного общения вкладывал принцип вежливости, считая важным условием расположенность коммуникантов по отношению друг к другу в диалоге. При этом он выделял максимы, без учета которых, по его мнению, рациональное общение невозможно:

1. Максима такта – соблюдение интересов другого. Вступая в речевое общение участники диалога заинтересованы во взаимодействии, однако нарушение дистанции одним из коммуникантов будет рассматриваться партнером как неприятие предложенной коммуникативной стратегии. Как отмечает Л.В. Федотова, «в любом коммуникативном акте наблюдается дистанция между участниками. «Совершенно откровенный» разговор невозможен не только потому, что собеседникам всегда есть, что скрывать, но и потому, что они соблюдают максиму такта иногда неосознанно, на подсознательном уровне» [цитируется по: Федотова 2005: 63].

2. Максима великодушия (щедрости) – равномерное распределение речевой инициативы, непозволение доминирования в коммуникации.

3. Максима одобрения – позитивность в оценке собеседника. То есть, успешная коммуникация зависит от атмосферы, в которой она проходит, а атмосфера и создается за счет отношения коммуникантов друг к другу,

позицией каждого из них к действительности [цитируется по: Федотова 2005: 65-66].

4. Максима скромности – неприятие комплиментов в собственный адрес. Здесь ученые обращают внимание на то, что для эффективной коммуникации очень важен вопрос о самооценках говорящих. Л.В. Федотова говорит о том, что «отрицательно влияет на контакт как сильно завышенная, так и сильно заниженная самооценка, которая порой может даже остановить коммуникативный акт» [цитируется по: Федотова 2005: 67].

5. Максима согласия – отказ от конфликта с целью сохранения возможности общения, для чего коммуниканты должны скоординировать речевые тактики и пойти на компромисс.

6. Максима симпатии – максимальное выражение симпатии по отношению к другому, то есть, фактически это «максима доброжелательности» [Шпомер 2011: 32-22]. Как отмечает Л.В. Федотова, эта максима – одна из важных, без которой невозможно соблюдение другим максим (например, максима такта) [Федотова 2005: 71].

Л.М. Михайлов выделял следующие коммуникативные принципы организации речевого общения:

1. Принцип коммуникативного сотрудничества. По мнению ученого, самый важный принцип, так как для эффективного взаимодействия речевого общения необходимо, чтобы собеседники шли навстречу друг другу. В процессе коммуникации говорящий должен учитывать не только свои интересы, цели или эмоции, но и интенции партнера. Кроме того, обоим собеседникам необходимо обладать коммуникативной компетенцией, то есть иметь определенные знания о мире (пресуппозиции), владеть

коммуникативной грамматикой (грамматикой употребления языковых знаков), знать правила речевого этикета и правильно «расшифровывать» невербальные знаки.

2. Принцип взаимодействия. Рациональный речевой акт будет невозможен, если слушающий представляет пассивное лицо; собеседникам необходимо согласовывать коммуникативные программы, координировать и корректировать свои интенции, а также учитывать особенности семантической и содержательной структуры реплики собеседника.

3. Принцип воздействия. При коммуникации собеседники не только взаимодействуют, но и воздействуют друг на друга. Чаще к реакции подталкивают вопросительные предложения, но сильнее всего – побудительные и эмоциональные, которые заставляют среагировать вербально или невербально.

4. Принцип коммуникативно-прагматического доминирования. Конкретная коммуникативно-прагматическая структура высказывания строится в основном по принципу доминирования одного из компонентов семантической структуры. Говорящим избирается определенная функционально-прагматическая доминанта (информационный аспект высказывания, модальная доминанта, эмоциональная доминанта) в соответствии с заданной коммуникативной интенцией.

5. Принцип коммуникативной достаточности. «В диалогической форме должно быть вербализовано столько позиций, сколько это нужно для реализации коммуникативной интенции говорящего. Понятие коммуникативной интенции включает не только такие функционально четко выраженные иллокуции, как вопрос, просьба и др., но и такие характеристики высказывания, как эмоциональность, экспрессивность,

выразительность» [Михайлов 2003: 143-144]. В языке проявляются две тенденции – к языковой экономии и языковой избыточности, которые Л.М. Михайлов называет имплицативной и эксплицативной тенденциями.

6. Принцип опережения. «Принцип опережающей реакции (ответов) основан на концепции об опережающем отражении действительности, согласно которой человек обладает способностью на основе приобретенного опыта предвидеть развитие ситуативных обстоятельств и настраиваться на определенную реакцию с некоторым упреждением вероятностного хода событий» [Михайлов 2003: 134-147].

Для преодоления трудностей, возникающих в процессе коммуникации, В.Г. Королько выделял следующие принципы:

1. Правдивость – создание климата доверия. Люди должны в значительной степени доверять организации или тем, кто выступает в ее поддержку, уважать их компетентные источники по тому или иному вопросу, о котором идет речь.

2. Контекст – содержание коммуникационных усилий должно соизмеряться с реальной ситуацией, соответствовать ей. Ситуация, жизненные обстоятельства должны подкреплять сообщения организации, а не противоречить им.

3. Содержание – сообщение должно иметь значение для тех, кто его получает, совпадать с системой их ценностей.

4. Ясность – подача сообщения в простой форме. Слова и формулировки должны быть одинаково понятны и получающему сообщение, и отправляющему его.

5. Непрерывность и последовательность – повторение (в разных вариантах) способствует как обогащению знаний, так и убеждению; изложение должно быть последовательным.

6. Каналы – использование тех существующих каналов коммуникации, к которым обращаются и которым доверяют люди.

7. Готовность аудитории – общение приносит наибольший результат, когда люди, которым адресовано сообщение, прилагают меньше усилий для его понимания. Это зависит от таких факторов, как возможности, привычки, способность читать и уровень образования [Королько 2000: 167-168].

Соблюдение основных коммуникативных принципов обеспечивает адекватную тональность коммуникации и ее успех. И наоборот, их намеренное или ненамеренное несоблюдение неизбежно приводит к коммуникативным неудачам. В большей мере сказанное относится к вербальной форме диалогического общения как ведущей, хотя и невербальные реакции в процессе общения играют определенную (позитивную или негативную) роль.

Успешность или неуспешность коммуникации во многом зависят от избираемых собеседниками коммуникативных стратегий и тактик, отражающих их коммуникативное поведение.

1.3.2. Коммуникативные стратегии и тактики, коммуникативные нормы поведения

Как отмечает А. Николова, «модели речевого поведения коммуникантов зависят как от их роли в каждом конкретном акте речевого общения, так и от некоторых константных величин – возраста, воспитания,

психологического настроения личности, ее социального статуса, национально-культурной принадлежности и т.д.» [Николова 2002: 213]. Т.Г. Винокур, в свою очередь, обращает внимание на то, что речевое поведение коммуниканта предстает как его «визитная карточка» в обществе, отражающая регулярное взаимодействие лингвистических и экстралингвистических факторов [Винокур 1993: 24]. Стоит отметить, что в коммуникативном поведении собеседников наряду с ситуативными, переменчивыми элементами, отражаются и типы языковой личности.

В конкретном речевом акте эффективность общения зависит не только от типов языковой личности собеседников, но и от соблюдения ими максим и принципов речевого общения, а также от выбранных коммуникативных стратегий и тактик. При этом понятие «коммуникативная стратегия» трактуется по-разному.

Е.В. Клюев определяет «коммуникативную стратегию» как «часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели; стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт» [Клюев 1998: 34].

По мнению В.Б. Кашкина, стратегия – «общая рамка, канва поведения, которая может включать и отступления от цели в отдельных шагах. Многие стратегии ритуализируются, превращаются в речевые конвенции и теряют «рематичность», информативность» [Кашкин 2000: 132].

Коммуникативная тактика, в отличие от стратегии, рассматривается В.Б. Кашкиным как «совокупность практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия. Коммуникативная тактика – более мелкий масштаб рассмотрения коммуникативного процесса, по сравнению с

коммуникативной стратегией. Она соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений» [Кашкин 2000: 136].

Чтобы иметь возможность создавать эффективную коммуникацию и участвовать в ней, собеседникам необходимо учитывать как положительные, так и отрицательные факторы речевого взаимодействия. Коммуникативные поступки будут удачными или неудачными в зависимости от того, насколько целесообразен выбор коммуникативного поведения, как внеязыкового, так и языкового.

И.А. Стернин под коммуникативным поведением в самом общем виде понимает «реализуемые в коммуникации правила и традиции общения той или иной лингвокультурной общности» [Стернин 2000: 97]. Он отмечает, что коммуникативное поведение включает в себя определенные нормы, которые позволяют рассматривать конкретное коммуникативное поведение как нормативное или ненормативное. По его мнению, можно выделить следующие нормы:

1. Общекультурные нормы – принятые правила этикета и вежливого общения. Они связаны с ситуациями самого общего плана, возникающими между людьми вне зависимости от сферы общения, возраста, статуса, сферы деятельности и т.д.

2. Ситуативные нормы «обнаруживаются в случаях, когда общение определяется конкретной экстралингвистической ситуацией. Такие ограничения могут быть различны по характеру» [Стернин 2000: 6].

3. Групповые нормы – отражают особенности общения, закрепленные культурой для определенных профессиональных, гендерных, социальных и возрастных групп.

4. Индивидуальные нормы «отражают индивидуальную культуру и коммуникативный опыт индивида и представляют собой личностное преломление общекультурных и ситуативных коммуникативных норм в языковой личности» [Стернин 2000: 7].

1.4. Коммуникативные неудачи и причины их возникновения

Понятие «коммуникативная неудача» активно стало изучаться с 90-х годов прошлого столетия. Этой проблеме посвящены работы Б.Ю. Городецкого, О.Н. Ермаковой, А.А. Потемкина, Е.К. Тепляковой, Е.М. Мартыновой, В.С. Пугач, М.Н. Смирновой, Н.И. Формановской, А.Ю. Масловой и др., и их исследования говорят о том, что все коммуникативные неудачи, так или иначе, являются следствием непонимания или недопонимания, возникших между собеседниками в диалогическом общении.

Е. А. Земская рассматривает «коммуникативную неудачу» как «полное или частичное непонимание высказывание партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [Земская 2004: 602]. С. И. Виноградов и О. В. Платонова под «коммуникативной неудачей» понимают недостижение коммуникативной цели [Виноградов 2006: 12].

Исследуя коммуникативные неудачи при реализации речевых актов побуждения в диалогическом дискурсе, Е.К. Теплякова называет коммуникативной неудачей «недостижение коммуникативной цели инициатором общения (говорящим) вследствие неадекватной вербальной или невербальной реакции со стороны партнера по коммуникации (слушающего) [Теплякова 1998: 5].

Под коммуникативной неудачей Б.Ю. Городецкий понимает «сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения». Под «речевыми произведениями» он понимает «средства воздействия на окружение (на партнера по коммуникации и через него – на другие элементы действительности» [Городецкий 1990: 50].

А.А. Потемкин называет коммуникативной неудачей «такой сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения, то есть те или иные элементы речевого произведения как инструкции по преобразованию окружающей действительности не реализуются из-за их непонимания, игнорирования, ложного истолкования» [Потемкин 1994: 3, 11-12].

О. Йокояма рассматривает коммуникативную неудачу как неприятие адресатом «импозиции» говорящего, навязывания адресантом своей субъективной оценки дискурсивной ситуации в условиях «своего» модуса, то есть при использовании говорящим иного кода и иных правил [Йокояма 1998: 122]. Как протест адресата против нарушения своих интересов и ущемления своих прав рассматривает коммуникативные неудачи и О.В. Емельянова [Емельянова 1989: 4].

Таким образом, такие авторы как А.А. Потемкин и Б.Ю. Городецкий обращают внимание, что коммуникативные неудачи – это недостижение

цели общения, тогда как О. Йокояма и О.В. Емельянова рассматривают этот феномен как частный случай (протест адресанта против манипулирования адресатом).

Наряду с термином «коммуникативная неудача» имеются и другие обозначения данного явления. Некоторые исследователи (В. Хлебда, Р.-Р. Лампрехт, Н.Л. Шубина) разграничивают термины «коммуникативная неудача», «дефект», «помеха», «сбой». Основным понятием для «коммуникативной неудачи», «коммуникативного дефекта», «коммуникативной помехи» является «коммуникативный сбой», который, по мнению ученых, возникает в случае неадекватного распознавания смысловой и коммуникативно-прагматической нагрузки паралингвистического средства [Шпомер 2011: 53].

Коммуникативный дефект – ошибка, которая обусловлена незнанием правил коммуникации, отсутствием языковой компетенции, недостаточной культурой владения родным языком.

Коммуникативная помеха – полное или частичное непонимание сказанного, которое провоцируется неадекватной трактовкой языкового знака со стороны адресата и адресанта [Шпомер 2011: 53].

А.А. Пойменова использует термин «коммуникативное затруднение» применительно к порождению высказывания пользователем иностранного языка и определяет его как невозможность лексикализовать необходимые для адекватной передачи замысла признаки [Пойменова 1999: 13].

Е.М. Мартынова, исследуя типологию явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога, выделяет следующие виды коммуникативного дискомфорта:

- обусловленный личностными особенностями коммуникантов;
- обусловленный обстоятельствами общения;
- вербализации и понимания;
- вызванный трудностями достижения коммуникативной цели;
- связанный с нарушением принципа коммуникативной контактности [Мартынова 2000: 43].

Однако многие исследователи сходятся во мнении, что более объемным понятием является «коммуникативная неудача», которое в широком смысле – любое неэффективное общение, в котором один или более собеседника нарушают коммуникативные принципы, максимы и категории (неосознанно или сознательно), что неизбежно ведет к коммуникативному конфликту. В своей работе мы так же используем термин «коммуникативная неудача».

Причины коммуникативных неудач. Как отмечают исследователи, коммуникативные неудачи могут быть обусловлены влиянием различных факторов. Н.И. Формановская подчеркивает, что коммуникативные неудачи напрямую связаны с типологией самого общения, которое бывает кооперативным (согласие), когда каждый из коммуникантов вносит свой вклад для достижения поставленной цели; или конфликтным (разногласия), в зоне которого собеседники не достигают позитивных результатов. Весь комплекс причин Н.И. Формановская делит на социально-культурные, психосоциальные и собственно языковые причины [Формановская 2007: 354-355]. Рассматривая первые, социально-культурные коммуникативные неудачи, она разделяет неудачи, сложившиеся между носителями одного языка и культуры. Коммуникативные неудачи между носителями одной

культуры, в свою очередь, разделяются на две группы: психосоциальные (различия в ментальных моделях) и собственно языковые [Формановская 2007: 356].

Е.А. Земская и О.Н. Ермакова разделяют причины коммуникативных неудач на три класса:

- 1) порождаемые устройством языка;
- 2) порождаемые различиями говорящих в каком-либо отношении;
- 3) порождаемые прагматическими факторами [Земская 2004: 605].

На возникновение коммуникативной неудачи может влиять множество факторов, обусловленных не только языковым, но и внеязыковым контекстом. Например, сюда можно отнести возраст участников общения, их пол, личность, удаленность друг от друга, их психологическое состояние, присутствие третьих лиц, общение посредством телефона, писем или сети Интернет. По мнению С.И. Виноградова, к коммуникативной неудаче могут привести: чуждая коммуникативная среда; ритуализирование живого речевого общения; нарушение правила кооперации, солидарности, релевантности; неоправданные коммуникативные ожидания слушателя [Виноградов 2006: 129]. Исследователь коммуникативной неудачи Т.Н. Воронина отмечает, что к данному явлению между участниками общения может привести и отрицательное психологическое состояние. При этом автор не исключает и того, что коммуникативную неудачу могут вызвать и положительные эмоции – такие как радость или восторг [цитируется по: Шпомер 2011: 4].

Большинство ученых основными причинами коммуникативных неудач считают психосоциальные. Так, причиной коммуникативной неудачи может

стать и такой тип речевого реагирования, как уклонение от ответа на вопрос одним из коммуникантов. В.С. Пугач замечает, что уклончивые высказывания – это преднамеренно семантически иррелевантные реагирования на вопрос-стимул. Он выделяет два типа уклончивых высказываний:

- открытый тип речевого акта – слушающий сигнализирует говорящему о нежелании вступить в коммуникацию;

- скрытый тип речевого акта – слушающий уходит от ответа имплицитно [Пугач 2002: 5].

Л.К. Граудина и Е.Н. Ширяев выделяют следующие причины коммуникативных неудач:

1. Чуждая коммуникативная среда, выражающаяся в присутствии третьих лиц, при которых диалог может стать напряженным, мешая каждому из собеседников подстроиться под определенную тональность речевого поведения. При этом коммуниканты чувствуют дискомфорт, который может усугубиться отвлекающими моментами: отвлечением от разговора различными обстоятельствами, вмешательством третьих лиц, вынужденными паузами. При полилоге очень сложно добиться полного понимания всех коммуникантов из-за возможного различия в профессиональном статусе, разницы в образовании, из-за разных интересов, мнений, социальных и психологических различий.

При этом речевой контакт может проявляться в низком темпе обмена репликами, высказываниях не попад, неуместных шутках или эмоциональных реакциях.

2. Нарушение паритетности общения, нарушение правила солидарности. Это может проявляться в доминировании одного из участников общения: он выбирает тему разговора, задает темп общению, отвлекается на различные вопросы, перебивает собеседника, не дожидаясь ответной реакции слушающего и, таким образом, превращает диалог в монолог. При этом большую роль играют психологические черты участников общения, социальный статус, эмоциональные отношения, культурные навыки.

3. Ритуализированное речевое общение, проявляющееся в нарушении этических норм и доброжелательного отношения к собеседнику [Культура русской речи и эффективность общения 2000: 236-240]. Говорящий не проверяет «ценность» своего высказывания по вниманию слушающего, его соучастия в разговоре, в содержательной канве общения [Лазуткина 1999: 39]. В ритуализированной реплике все прагматические характеристики речи (кто – кому – что – почему – зачем) нивелируются, нарушена живая нить разговора – связь говорящего и слушающего. Появляются конструкции типа клише, что сужает сферу возможного употребления слов, ограничивая ее шаблонными выражениями, в которых нет динамики чувства-мысли. Адресат лишен возможности слышать открыто выраженную аргументацию, а говорящий скрывает свое мнение под «известным» мнением «всех».

4. Неуместное замечание в адрес слушателя по поводу его действий, личностных качеств, которое может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего. В речь вводятся неуместные слова и выражения и замечания «не по делу». Неуместность может быть вызвана неспособностью говорящего уловить настроение слушающего, определить ход его мысли. Это характерно для разговора между малознакомыми людьми. В инициальной реплике нередки случаи

употребления личных и указательных местоимений в расчете на то, что собеседник знает, о чем идет речь.

К появлению в речи неуместных фраз может привести и несовпадение социокультурных особенностей участников общения.

5. Неоправданные коммуникативные ожидания слушающего, которое может быть вызвано низким уровнем языковой компетенции или причинами неудачного общения, лежащих в сфере социокультурных стереотипов, фона знаний, психологических пристрастий (принятие / непринятие действий или черт характера собеседника. Но, если в первом случае это можно преодолеть, то во втором – практически невозможно [Культура русской речи и эффективность общения 2000: 236-240].

А.А. Зубарева относит к причинам коммуникативных неудач деструктивные формы общения:

- речевая агрессия (угроза, оскорбление, осуждение);
- открытое выражение негативных эмоциональных установок по отношению к партнеру (ненависть, неприязнь, антипатия);
- донос;
- брань [Зубарева 2001: 23].

Агрессивное поведение – эмоционально окрашенное жесткое целенаправленное нападение, желание и готовность нанести урон, ударить, уничтожить; враждебность. Речевая агрессия – это, следовательно, агрессия, инструментом которой является не сила, а слово. Это деструктивное воздействие, которое способно нанести урон тому, против кого оно

направлено. Агрессивная реакция может быть обусловлена оборонительной позицией.

Использование бранных слов можно расценивать по-разному: как средство вербальной агрессии; как эмоционально-экспрессивную реакцию на неожиданные и неприятные события и действия. Используется брань и как средство понижения социального статуса адресата, как средство наделения определенного лица отрицательными характеристиками [Зубарева 2001: 25].

Другими причинами коммуникативных неудач могут быть: коммуникативный дискомфорт; нарушение взаимопонимания между коммуникантами; несоблюдение принципа вежливости; негативная оценка речевых действий собеседника; нарушение норм речевого поведения: проявление грубости, раздражения в речевом общении, антиперсонификации; страх, испытываемый одним коммуникантом перед другим; отсутствие общих интересов у собеседников; статусно-ролевые отношения между коммуникантами; беспрекословное согласие одного из них с другим; коммуникативные помехи и осечки; игнорирование требований автономности личности собеседника; несовпадение интенций говорящих [Шпомер 2011: 59].

1.5. Типология коммуникативных неудач

На возникновение коммуникативной неудачи часто влияют характер и личные качества коммуникантов, поэтому в настоящее время принято рассматривать коммуникативные неудачи в зависимости от того, кто из партнеров коммуникации является «виновником» коммуникативной неудачи.

В связи с этим различают коммуникативные неудачи вербализации и коммуникативные неудачи понимания. Однако, как замечает Е.А. Земская, «вина» за коммуникативную неудачу часто лежит на обоих коммуникантах, и в этом смысле о собственно «вине» приходится говорить редко» [Земская 2004: 604].

Типология – классификация по существенным признакам [<https://ru.wikipedia.org/wiki/Типология>]. В современной лингвистике имеется множество типологий КН, так как их причины, как правило, не являются единичными, а образуют целый комплекс [Земская 2004: 604].

При классификации коммуникативных неудач многие исследователи обращаются к таким важным понятиям как источники коммуникативных неудач и последствия коммуникативных неудач. Классифицируя коммуникативные неудачи по источникам, их можно разделить на коммуникативные неудачи, причиной которых является сам коммуникант, и коммуникативные неудачи, вызванные процессом общения (коммуникативного акта).

Б.Ю. Городецкий предлагает классифицировать коммуникативные неудачи по различным основаниям: явные или скрытые, полные или частичные, стратегические или тактические, глобальные или частные коммуникативные неудачи [Городецкий 1985: 50].

Е.К. Теплякова выделяет «запланированные» (специальное провоцирование возникновения коммуникативных неудач со стороны одного из собеседников) и «незапланированные» (возникшие непреднамеренно, неосознанно, под влиянием каких-либо языковых или неязыковых факторов) коммуникативные неудачи [Теплякова 1998: 5].

М.Н. Смирнова разграничивает коммуникативные неудачи, обусловленные лингвистическими факторами (ошибки кодирования и неверный выбор кода передачи сообщения) и коммуникативные неудачи, обусловленные экстралингвистическими факторами (пресуппозиция, коммуникативная установка, искажение передаваемого сообщения, психический процесс «внимание», метакоммуникативные высказывания, корректирующие причины коммуникативных неудач) [Смирнова 2003: 7].

О.В. Вечкина выделяет коммуникативные неудачи, возникающие на:

1) лексическом уровне (употребление окказионализмов, омонимов, незнание денотативной соотнесенности);

2) фонетическом уровне;

3) морфологическом уровне (использование местоимений, экспрессивных модификаций собственных имен, нарицательных номинаций);

4) лексико-семантическом уровне (недостаточная выраженность смысла высказывания, отсутствие референциальной определенности, речевая избыточность) [Вечкина 2010: 8-22].

Е.А. Земская выделяла следующие типы коммуникативных неудач:

1. Коммуникативные неудачи, порождаемые свойствами языка; неоднозначностью языковых единиц:

- лексическая неоднозначность, когда выражения (полисемия, омонимия) в контексте носят неоднозначный характер, то есть неоднозначное слово у одного из говорящих постоянно или недавно

актуализировалось в одном из значений, при этом другое отодвигается на второй план. Сюда же относится некорректное употребление релятивов;

- неоднозначность словоформ и конструкций, которые могут выражаться, например, во множестве употреблений, допускающих извлечение двух смыслов, что характерно для местоимений в разных падежных и предложно-падежных словоформах; при употреблении форм глагола; некоторые виды синтаксических конструкций могут получить истолкование, не соответствующее намерениям говорящего, что может привести к причинно-следственному восприятию, из-за чего срабатывает ложное обобщение: в некоторых высказываниях указание на время действия может быть указанием на причину; неоднозначность синтаксического построения, создаваемой порядком слов;

- неточная референция – неясное употребление дейктических слов и эллиптических конструкций, имеющих недостаточный фон, что ведет к неполному включению собеседника в ситуацию общения.

2. Неточное знание денотативной отнесенности и лексической семантики слов:

- конкретная лексика – приблизительное представление о значении слова, неточное знание набора признаков, составляющих содержание некоторых типов слов. Сюда можно отнести архаизмы и экзотизмы и, в общем, в лингвистике, это явление отмечают как сопутствующее пассивной лексике. Однако и среди активной лексики словарного состава языка существует очень много слов, значения которых почти все носители языка знают весьма приблизительно. И так как эта приблизительность знаний у разных лиц распространяется на разные предметы (в связи с разной степенью интереса к чему-то и избирательным характером наблюдательности), то

нередко оказывается, что собеседники, употребляя то или иное слово, говорят о разных предметах, вследствие чего и возникает коммуникативная неудача. Приблизительность знания может выражаться в неразличении разных предметов, имеющих сходство, и, соответственно, их названий – и в различении тождественных. Коммуникативные неудачи могут происходить и при условии, что один из говорящих придерживается номенклатурных различий в обозначении предметов, а другой – не считает нужным их различать, используя родовое название как видовое;

- признаковые слова – неодинаковое представление о денотативной отнесенности слов, обозначающих цветные признаки.

3. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием эксплицитно не выраженных категорий единичности/общности, определенности/неопределенности – двусмысленность названного вида, например, отсутствие указаний на категорию определенности у существительного может привести к пониманию названия как обозначения класса данных предметов, в случае, когда говорящий имел в виду один конкретный предмет. При употреблении глагольных форм действие может быть понято как относящееся к моменту речи. Могут быть и другие несогласованности в понимании общего и частного.

4. Коммуникативные неудачи, порождаемые различиями в коде говорящего и слушающего; различиями в индивидуальных (психических и физических) свойствах говорящих – незнание одним партнером коммуникации семантики слова или формы, свойственной коду другого партнера коммуникации. Это может быть несовпадение набора единиц и их семантики в литературном языке и просторечии, а так же в диалекте, жаргоне и других некодифицированных сферах языка. Если слова и формы

отличаются звуковым составом, они сразу обнаруживают свою инородность и сигнализируют слушателю необходимость выяснения их смысла. Различие лишь в семантике при совпадении формы языковых единиц нередко вводит в заблуждение, создавая эффект ложного понимания. Сюда же можно отнести коммуникативные неудачи, порожденные употреблением окказионализмов, прежде всего семантических. Это наиболее часто возникает в естественном диалоге и может быть вызвано не только различиями в оценке определенных явлений действительности, но и различиями в психологических свойствах говорящих.

5. Коммуникативные неудачи, порождаемые различием актуализируемой конситуации – погруженность участников коммуникации в свой внутренний мир, совмещаемая нередко с различиями в их индивидуальных свойствах. В живой речи источником коммуникативной неудачи является нередко именно различие между конситуациями, на которые опирается речь собеседников. В письменной и отчасти устной речи таким источником может быть непонимание контекста.

6. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием форм выражения вежливости, например, употребление некоторых видов обращений, принятых в письмах, по-разному оценивается носителями современного русского литературного языка. Это объясняется тем, что некоторые слова в их типических коммуникативных функциях осложнены целым комплексом разнообразных коннотаций. Неодинаковое понимание форм вежливости обнаруживается не только в сфере обращений, но и в разных видах выражения просьбы. Отдельные слова и конструкции по-разному воспринимаются говорящими с точки зрения вежливо/невежливо.

7. Коммуникативные неудачи, порождаемые неверным пониманием коммуникативного намерения говорящего – слушающий воспринимает прямые функции языковых единиц как косвенные. Следовательно, при этом происходит актуализация одной функции, одного значения той или иной неоднозначной конструкции, того или иного речевого акта, но не той, что использовал говорящий. Слушающий актуализирует тот смысл, который заключает в себе выражение эмоции, оценки, а именно он и бывает связан с косвенной, вторичной функцией. При этом типе, например, нередко вопросы воспринимаются как просьбы или просьбы понимаются как упреки. Нередки случаи, когда происходит неверная оценка тона сообщения (например, шутка воспринимается как грубость или насмешка). Реже встречаются коммуникативные неудачи, объясняемые непониманием, идущим в ином направлении (то есть косвенная, вторичная функция понята как прямая). Неверное понимание коммуникативного намерения говорящего может возникнуть, когда слушающий производит обобщение того, что наблюдалось один раз, для возведения этого явления в закономерность и в основание для обиды.

8. Коммуникативные неудачи, возникающие в манипулятивных речевых актах – слушающий разгадывает высказывание говорящего именно как манипуляцию (высказывание такого рода, когда говорящий, вербально сообщая одно, желает достичь какой-либо цели, никак не обозначенной словесно) и не желает подыгрывать собеседнику. Истолкование общения с точки зрения коммуникативной неудачи в сильной степени зависит от речевого намерения говорящего и от искренности его желания получить истинный ответ. Один из видов манипуляции возникает при желании собеседника создать видимость, впечатление непонимания. Если мнимое непонимание угадывается собеседником, то коммуникативная неудача

постигает того, кто хотел создать впечатление коммуникативной неудачи. Намерения этого рода могут иметь разные цели. Явление манипуляции смыкается с другими видами косвенных речевых актов, в частности с вежливой (непрямой) просьбой.

9. Коммуникативные неудачи, порождаемые неадекватной передачей чужой речи, при которых чужая речь передается неточно или даже искаженно [Земская 2004: 632]. Важную роль при этом играет явление, которое Т.М. Николаева предлагает называть «ментальные стереотипы» [Николаева 1990: 226-230]. Партнеры коммуникации нередко подолгу выясняют, что именно сказал тот, чье высказывание является объектом обсуждения. При этом типе коммуникативной неудачи говорящий, как правило, вообще не склонный к точности словоупотребления и не отличающийся вниманием к языковой форме, неточно передает чужую речь, тогда как слушающий, напротив, отличаясь повышенным вниманием к форме речи, реагирует не на общее содержание, важное для говорящего, а на те особенности формы выражения, которые привлекают его внимание. Стоит отметить, что точная передача чужой речи встречается крайне редко, и часто говорящий использует синонимы, нередко замена состоит из квазисинонимов. Неверная передача чужой речи часто бывает связана с таким ментальным стереотипом, как «увеличение масштаба отдельного факта» [Николаева 1990: 226]. Иногда один из собеседников трансформирует чужую речь, даже только что услышанную, в соответствии со своим видением мира, со свойственными ему представлениями от отдельных явлениях действительности.

10. Коммуникативные неудачи, порождаемые прагматическими факторами – прагматические компоненты семантики слова или выражения оказываются для слушающего более сильными, чем их предметно-

логическое содержание, тогда как говорящий их игнорирует. Неучет некоторого негативного компонента, присутствующего в лексических единицах разных частей речи, нередко является причиной коммуникативных неудач. В некоторых случаях неучет прагматических компонентов граничит с неправильным словоупотреблением (что также не всегда можно доказать ссылкой на словарные толкования). Если у слова или другой языковой единицы имеется наряду с нейтральными компонентами компонент отрицательной оценки, именно он в первую очередь осознается и актуализируется слушающим, даже если говорящий не имел в виду обращать на него внимание.

11. Коммуникативные неудачи, порождаемые нарушением стереотипных связей между категориями смыслов – получатель речи остается в пределах стереотипных связей места и цели, места и функции, когда говорящий не эксплицирует нетипичность связей. Этот тип коммуникативных неудач может возникнуть и в случае, когда в тексте реализуется одна из типических связей, но для слушающего более типической является иная.

12. Коммуникативные неудачи, порождаемые наличием стереотипов речевого поведения и мышления возникают, например, в тех случаях, когда двое говорят о третьем, и речь идет о каких-то связанных с ним делах более или менее личного характера (часто неприятных), на последующие вопросы говорящий – в случае неосведомленности – отвечает неоднозначно: «Я не спрашивал». Обычно этот ответ сопровождается некоторой обидой, раздражением и т.д., объясняемыми тем, что задавать вопрос в таких случаях не принято. Стереотип мышления проявляется в том, что коммуникант всегда исходит из пресуппозиции: иначе, чем путем прямого вопроса,

получить сведения нельзя, а задавать такие вопросы бестактно, неприлично [Йокояма 1998: 129].

13. Коммуникативные неудачи, порождаемые реакцией на дескрипцию – собеседник реагирует не на основную функцию речевого акта, а на его фрагмент, чаще всего на какую-либо дескрипцию. Это происходит обычно тогда, когда эта дескрипция представляется слушающему неверной в каком-либо отношении. Дескрипция отражает субъективное мнение говорящего и вызывает возражение собеседника, а часто и представляется обидной, оскорбительной либо для адресата, либо для того, о ком идет речь. В отдельных случаях говорящий употребляет слово, составляющее дескрипцию, в значении, ему не свойственном, что вызывает непонимание у адресата или так приковывает его внимание, что отвлекает от общего смысла речи. Такого рода коммуникативные неудачи нередко используются в художественной литературе как прием языковой игры [Земская 2004: 608-643].

Выводы по главе

Коммуникация – это «общение, обеспечиваемое лингвистическими и паралингвистическими знаками, в результате функционирования которых происходит изменение информационного состояния говорящих» [Федотова 2005: 10]. Коммуникация имеет свою структуру и связана с понятием речевого общения, которое определяется Е.М. Лазуткиной как «общение с помощью речи для достижения целей коммуникантов» [Лазуткина 1999: 370]. Обыденное речевое общение является видом речевого общения и первичной формой речевого поведения, в котором преобладает устная

словесность. Распространенная форма обыденного речевого поведения – диалог.

Разговорная речь – неcodифицированная сфера общения, особая функциональная разновидность литературного языка.

Эффективное общение предполагает соблюдение некоторых правил и принципов коммуникации (принципы П. Грайса, максимы Дж. Лича, принципы Л.М. Михайлова, принципы В.Г. Королько, нормы И.А. Стернина) несоблюдение которых может привести к коммуникативной неудаче. Основополагающим в данной работе является определение коммуникативной неудачи, как «полного или частичного непонимания высказывания партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [Земская 2004: 602]. Весь комплекс причин, вызывающих коммуникативные неудачи (по Н.И. Формановской) можно разделить на социально-культурные, психосоциальные и собственно языковые.

ГЛАВА II. ТИПЫ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВЫЗЫВАЮЩИХ ИХ ПРИЧИН

Правильной считается речь, когда человек соблюдает литературную норму, но эффективное общение зависит не только от этого. Собеседник может точно и четко выражать свою мысль, верно употребляя слова и словосочетания, соблюдать грамматические и фонетические правила, однако это все равно может привести к коммуникативной неудаче. Для достижения цели общения следует «правильно» выбирать обстановку для коммуникации или тему, которая была бы интересна всем коммуникантам общения, а также подбирать выражения в зависимости от ситуации общения.

Повседневное речевое общение отличается спонтанностью, поэтому именно здесь можно наблюдается наибольшее количество коммуникативных неудач. И адресат, и адресант не готовят свою речь заранее, на высказывание нередко влияют их эмоциональные установки и психологические качества; их речи могут быть присущи избыточность или недостаточность, отсутствие искренности слов или двусмысленность. Как замечает Е.А. Земская, «причины, как правило, не являются единичными. Они, чаще всего, образуют целый комплекс, в который входят, с одной стороны, свойства самих языковых единиц, а с другой – различия между коммуникантами (по многим параметрам – индивидуально-психологическим, социальным, возрастным и проч.)» [Земская 2004:605].

Практическая часть работы выполнена на материале ста пятидесяти примеров коммуникативных неудач обыденного речевого общения (Приложение 1). Разделение коммуникативных неудач по типам отличается условностью, так как на фоне комплекса причин, влияющих на

возникновение коммуникативных неудач, выделялся основной признак, вызывающий проблему взаимонепонимания.

В магистерской диссертации используется типология коммуникативных передач, предложенная Е.А. Земской, которая, на наш взгляд, наиболее полно охватывает корпус коммуникативных неудач и строится на основе естественного диалога, где, по мнению автора, наблюдается наибольшее число коммуникативных неудач. Из этой типологии Е.А. Земская исключает те коммуникативные неудачи, которые были порождены шумовыми помехами разного рода, а также обусловлены тем, что один из собеседников – носитель иного языка и не владеет полностью языком говорящего [Земская 2004: 608].

2.1. Коммуникативные неудачи, порождаемые свойствами языка и неоднозначностью языковых единиц

Рассмотрим пример (разговор двух подруг о коте): *А. Когда гладилшь его рукой / так шерсть дыбом стоит // Б. Боится он? А. Да нет же! Восторг так свой показывает!*

Причиной коммуникативной неудачи является неправильный выбор фразеологического оборота «шерсть дыбом стоит», которому приписывается несвойственное ему значение — выражать восторг, нравится. По Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяеву фразеологические нормы – совокупность фразеологизмов – устойчивых оборотов языка, которые используются как готовые, воспроизводимые в речи единицы (например, не солоно хлебавши, прийти к заключению, черный ящик). Сюда же

многие лингвисты относят пословицы, поговорки, крылатые слова, речевые штампы и фразеологические обороты, восходящие к литературным источникам. Отличительными способностями фразеологизмов являются устойчивость и воспроизводимость. Нарушение фразеологических норм очень часто приводит к речевым ошибкам [Граудина 2000: 271].

Подобная причина коммуникативной неудачи наблюдается и в следующем примере (разговор двух подруг, одна из которых занимается изготовлением сувениров):

А. Вот такие фигурки и изготавливаю // Б. Какие крошечки! А. Да / они небольшие / но спрос есть // Б. Нет / я имела в виду / они очень милые!

Причина коммуникативной неудачи - неточность употребления слова «крошечки», которое собеседница **А** понимает в прямом значении - размер изготавливаемых ею фигурок, а собеседница **Б** применяет в качестве эмоционально-экспрессивного восклицания, в метафорическом значении, чтобы похвалить работу подруги. Ошибки, обусловленные неточностью словоупотребления, - характерный показатель особенности лексики разговорной речи.

Недопонимание может возникнуть, когда говорящим какое-либо слово актуализируется в одном из значений, при этом другие значения отходят на второй план (разговор двух подруг о своих питомцах):

А. Я своему [коту] витаминки В6 колю / а то по весне у него шерсть совсем выпадает // Б. А я Тимошу [собаку] кормлю пищевыми добавками // Просто подмешиваю их ему в еду и все // (обращаясь к вошедшей в

комнату С.) А ты чем котейку своего кормишь? С. Он у меня привереда / но курицу очень любит // А. Да нет / витамины какие-нибудь даешь? С. Раньше давала / а сейчас уже нет //.

Здесь можно отметить нарушение категории способа П. Грайса (избегай неоднозначности) и принципа контекста В.Г. Королько (см. 1.3.1.).

Коммуникативные неудачи могут возникать и по причине неоднозначного толкования местоимения *как*, которое может восприниматься собеседниками и как вопрос, и как удивление (разговор двух коллег):

А. Я слышала / что после праздников / вас собираются уволить // Б. Как?! А. Ну сократят // Б. Понятно / что сократят / я просто не подозревала!

Еще одной причиной возникновения коммуникативных неудач может быть неоднозначность синтаксического построения (разговор двух подруг):

А. Так вот / у нее щенок дома живет / и когда друг-то к ней пришел / он сразу запрыгнул к ней на колени //. Б. Друг запрыгнул на колени? А. Вот глупая! Щенок запрыгнул!

Нарушение синтаксических норм часто ведет к недопониманию между коммуникантами. По Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяеву синтаксические нормы – систематизированная совокупность словосочетаний и предложений, а также правил их построения и употребления, имеющих в языке; это и раздел грамматики, который изучает и описывает эти словосочетания, предложения и правила [Граудина 2000: 271]. В описанном примере «когда друг-то к ней пришел»

слушающий соотносит с конструкцией «он сразу запрыгнул к ней на колени», вследствие чего высказывание говорящего не достигает цели. Это же наблюдается и в следующем примере (разговор двух приятельниц о книгах):

П. Обожаю Клода Изнера / у него главный герой просто прелесть / пишет он так точно и интересно! Л. Главный герой у него писатель? П. Да нет же / Клод Изнер пишет хорошо / а главный герой у него сыщик //.

В разговорной речи распространены коммуникативные неудачи, связанные с нарушением референциальной определенности, что ведет к неполному включению одного из собеседников в разговор (разговор в магазине супругов):

Н. Ты посмотри / этот тип за нами повсюду ходит // Вор / наверное! О. Какой же он вор? Выглядит прилично // Н. Где же прилично? О. Так он же с семьей! Н. Какая семья // Ты про кого говоришь? Вон же / стоит в драной куртке и по сторонам зыркает! О. А / так ты про него говоришь //.

(разговор на улице): *А. Вы не скажете / где здесь овощной магазин? Б. Так он сейчас закрыт // А. Мне нужен соседний с ним дом / сказали / он рядом с овощным магазином стоит // Б. Ну так бы и говорили!*

Речевая недостаточность, выражающаяся в пропуске одного или нескольких слов, также может привести к коммуникативной неудаче, (разговор девушки Н с братом К):

Н. Ну так что / зайдешь в гости к нам? К. Зайду / конечно // А твой? Н. А что мой? К. Ну твой парень против не будет? Н. Нет / разумеется / ты же мой брат //.

Пропуск адресантом слов «против не будет» в первом ответе вынуждает адресата уточнить, что он имел в виду.

2.2. Неточное знание денотативной отнесенности и лексической семантики слов

Проанализировав собранный материал, можно сделать вывод, что большое количество коммуникативных неудач происходит вследствие нарушения лексических норм. Лексические нормы – правильность словоупотребления: использование указанных словарных единиц в соответствии с их значением, стилистической окраской, оценочными свойствами и т.д. Эта часть языка наиболее динамична и изменчива, так как лексический состав постоянно пополняется новыми словами в зависимости от окружающих изменений [Граудина 2000: 272].

Например, коммуникативная неудача может возникнуть вследствие употребления приблизительно понимаемых слов разными коммуникантами. Обозначая один и тот же предмет, собеседники могут называть его по-разному (разговор двух подруг в цветочном магазине):

*А. Ты посмотри только / какой красивый **цветок!** Б. Это / вообще-то / **азалия** // А. А что / азалия это не цветок?*

Для говорящего нет разницы, к какому виду относится цветок (азалия), он не различает видо-временные отношения, тогда как для слушающего имеет значение конкретизация. Подобное можно видеть и в следующем примере (разговор двух друзей, один из которых пришел ко второму в гости):

А. Вот / угощайся // У меня есть джем / варенье и повидло // Б. По сути это одно и то же // А. Ну / я бы так не сказал // Ты посмотри потом / что они означают // Б. Ой / умничает! Давай сюда джем //

Адресат может акцентировать внимание на каком-то определенном признаке одного предмета и переносить его на другой, при этом употребляя одно слово (разговор двух подруг, которые идут по улице и обсуждают девушку, идущую впереди них):

А. Видишь? Видишь? Б. Что? А. Вон / кавалерист пошел! Б. Почему кавалерист? А. Так сапоги у нее до самых колен! Только оружия не хватает!

Сравнив девушку с «кавалеристом», А имеет в виду ее сапоги, которые вызывают у нее ассоциацию с сапогами военнослужащих кавалерии.

Неудачи в общении могут возникать вследствие неодинакового употребления признаков слов, например, цветовых признаков, имеющих у разных коммуникантов разную денотативную соотнесенность (разговор двух студенток, собирающихся в гости):

*А. К этой блузке только **фиолетовая** юбка подойдет // Можно я твою возьму? Б. А у меня нет фиолетовой // А. Так вот же / в шкафу лежит // Б. Она же **бордовая**! А. Ну пусть будет бордовая //*

К коммуникативной неудаче может привести и использование соединения иностранного слова с русским при совпадении их лексического значения. Говорящий понимает значения слов приблизительно, при этом слушающий акцентирует свое внимание не на основном содержании высказывания, а именно на этом соединении (разговор двух знакомых):

А. Мне очень понравился фильм / а первая его премьера состоялась тридцать лет назад / представляешь! Б. Первая премьера? Может, просто премьера? А. Да какая разница!

«Премьера» означает «первый показ», «первое представление», поэтому сочетание со словом «первая» не уместно, на что **Б** и указывает.

2.3. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием эксплицитно не выраженных категорий единичности/общности, определенности/неопределенности

Иногда причиной коммуникативных неудач может стать неоднозначное использование глагольных форм. Например, действие при употреблении глагола, относящегося к моменту речи, слушающий может понять как действие в общем, не привязанное к настоящему времени (разговор двух коллег на работе):

А. Не ставь сюда таз! Мы же тут обедаем! Б. Ты сейчас кушать собралась? А. Нет / но мы здесь обедаем всегда / а таз грязный!

(разговор между братьями, к одному из которых – **А** в комнату зашел второй – **Б**): *Б. Мама сказала / ты куришь? А. Ты же видишь / не курю! Б. Да не сейчас // Она говорит / ты курить начал // Она переживает за тебя //.*

И в первом и во втором случаях глаголы «обедаем» и «куришь» были употреблены говорящими в настоящем времени, что послужило причиной недопонимания со стороны слушающих.

2.4. Коммуникативные неудачи, порождаемые различиями в коде говорящего и слушающего

Иногда неоднозначность понимания лексического значения слова зависит от индивидуальных качеств собеседников, их образования, профессии (разговор в поликлинике, где **А** работает терапевтом, **Б** – медицинской сестрой, а **В** - подруга терапевта **А**):

В. (после того, как пациент покинул кабинет терапевта)
Симпатичный какой мужчина! Б. Да / он у нас сердечник // В. Сердце у него больное? Как жалко! А. Да нет / она про то / что он мне симпатичен // Дескать / дела сердечные //

Недопонимание произошло из-за того, что **В**, находясь на работе подруги-терапевта, воспринимает информацию с позиции медицины, тогда как **А** и **Б** связывают события повседневной жизни с понятиями своей профессии. В этом случае проявляются особенности номинации в разговорной речи: приписывании слову окказионального значения (*сердечник* — тот, к кому «лежит» сердце). Кроме того, **А** и **Б**, с одной стороны, и **В**, с другой, владеют неодинаковыми фоновыми знаниями: **В** не знает об отношении **А** к пациенту.

В зависимости от сферы деятельности или обучения, а также интересов коммуникантов в беседе могут употребляться слова, значение которых адресат не знает (разговор в магазине между покупателем **А** и продавцом **Б**):

А. Мне эта штука нужна / ну такая / чтобы туда много информации вошло / типа флешки // Б. Жесткий диск? А. Да мне откуда знать / как она называется!

(разговор в поликлинике между пациентом А и врачом Б): Б. Еще жалобы есть? А. У меня еще боли сильные в груди и часто так // Б. И долго у вас торакалгия? А. У меня боли в груди! Б. Так это и есть боли в груди // А. Так и говорите! Уже недели три //

Используя привычное для своей профессии слово «торакалгия», означающее боли в груди, **Б** не считает нужным уточнить значение, так как именно об этом идет разговор, однако для **А** это слово не знакомо, поэтому он акцентирует на этом свое внимание, ожидая пояснения. В данном примере не соблюдается категория качества П. Грайса (см. 1.3.1.).

В соответствии с профессией слушающий может обращать внимание на неправильно произнесенное слово (разговор преподавателя медицинского университета со студентом):

А. Иван Федорович / в тесте вопрос был / сколько метров кишков в организме человека? Б. Так / двойку сейчас поставлю! А. А в учебнике этого ответа не было! Б. Не за метры / а за кишки! Еще раз скажешь «кишков» / сразу вылетешь из университета! Вы в «меде» учитесь / тут только «кишок» / а не «кишков»!

Преподаватель в медицинском университете привык правильно произносить слова, относящиеся к его профессиональной сфере, коммуникативная неудача произошла из-за неверного произнесения студентом слова «кишок», при этом проигнорирована остальная часть высказывания.

Нередко коммуникативные неудачи возникают, когда слово может иметь несколько значений, а в контексте значение слова определяется неявно (разговор двух приятельниц):

А. Ты откуда идешь? Б. От Ирки / так не люблю к ней ходить! А. И я не люблю / уж очень грубая она // Б. Нет / я не люблю в парикмахерскую ходить / где она работает // А Ирка мне нравится //.

Значение выражения «от Ирки» собеседники понимают неодинаково: для **А** «от Ирки» - из парикмахерской, для **Б** - от мастера Ирины, которая там работает (перенос по смежности).

Употребление входящих в современный русский язык заимствованных слов также может привести к возникновению коммуникативных неудач (разговор матери **А** со своей дочерью-подростком **Б**):

А. Наташа / ты спрашивала / придет к нам Нина сегодня? Б. Не знаю / я написала ей месседж / она пока не ответила // А. Что ты там написала? Б. Ну / сообщение //.

Мать не сразу поняла, что ее дочь имела в виду под словом «месседж», так как не знала его значения. Слово «месседж» происходит от английского слова «message» (сообщение, послание), в настоящее время его часто используют молодые люди. Подобные случаи коммуникативных неудач часто встречаются в общении между информантами, несимметричными по возрасту: молодые люди стремятся следовать речевой «моде», используют компьютерный жаргон, а их родители стараются придерживаться литературных норм. Подобное можно увидеть и в следующем примере (разговор двух учительниц):

А. Задала им контрольную / так весь класс сказал / что это было изи // Б. Это еще что? А. Так это они иностранные слова коверкают // Значит / что легко было / быстро справились // Теперь только так они и говорят //

В данном случае причиной коммуникативной неудачи стало употребление слова «изи», которое происходит от английского слова «easy» (легко).

Коммуникативные неудачи могут возникать вследствие употребления одним из собеседников просторечных выражений, которые обнаруживают себя в произношении (разговор между тремя сотрудницами, одна из которых – А старше по возрасту):

Б. Вот в этом магазине продаются хорошие станки // В. Надо будет купить / попробовать // А. А я обычным станком брою // В. Брою? А. Что смешного-то? В. Слово-то какое смешное //

Коммуникативные неудачи нередко возникают из-за каких-либо личностных характеристик адресата и адресанта (возраст, воспитание или настроение). Например, на возникновение недопонимания между собеседниками может повлиять возраст (разговор мальчика трех с половиной лет А, его матери Б и ее подруги – В):

А. Дай голова сюда! В. Что это он такое говорит? Б. Это он так просит посмотреть тебя сюда // Вот такое обращение у него //

Одной из частых причин коммуникативных неудач является уход адресанта от ответа. В силу своих индивидуально-психологических качеств слушающий не желает отвечать на вопрос или просьбу прямо, предпочитая задать встречный вопрос или сменить тему разговора. Иногда

подобное может происходить в случае незнания адресантом нужной информации для адресата (разговор двух соседок по комнате):

А. Как пишется «экссудативный»? Б. А я откуда знаю? А. Так ты же на филолога учишься! Б. Ну я же только учусь //.

(разговор между супругами; муж что-то ищет, обращается к жене):

П. Ты мои ключи видела? Р. Сам их куда-то забросил / а теперь меня спрашиваешь? П. Так видела или нет? Р. Ну нет / раз уж сразу не ответила //.

Уход от ответа может быть обусловлен нежеланием адресанта сообщать о себе какую-либо информацию (разговор недавно познакомившихся студенток, поступивших в один институт, одна из которых окончила аграрный и считает, что это не слишком престижное заведение):

А. Ты какой до этого закончила институт? Б. Другой // А. Какой? Б. Ну / другой //.

Подобные отвлеченные от сути вопроса ответы могут быть и причиной нежелания адресанта выполнять какую-либо просьбу адресата (разговор двух коллег, одна из которых в настоящий момент очень недовольна):

А. Юля / ты уже написала отчет? Б. Что у вас опять случилось? Вы с таким лицом ходите / что страшно смотреть! А. Какая разница / какое у меня лицо? Ты отчет написала или нет? Б. Уже пишу //.

Слушающий может уйти от ответа, соблюдая максимы такта и скромности Дж. Лича (разговор двух подруг):

Л. Что ты хочешь на день рождения? К. Да ничего не надо // Л. Да ну / скажи // К. Нет / правда // Что подарить / то и подарить //

Противоречие в высказывании говорящего также не реализует коммуникативный акт (разговор двух сестер А и Б):

А. Возьми с полки маленькую книгу // Ой / то есть большую // Б. Ты уж определись / маленькую или большую!

В описанном примере также нарушается категория способа П. Грайса, заключающаяся в организованности (см. 1.3.1.).

Различия в речевой культуре могут повлечь негативную оценку со стороны слушающего, выражающуюся в обиде или раздражении, при этом может нарушаться максима согласия Дж. Лича (разговор между девушкой Л и ее другом Н):

*Н. Было очень обидно / когда ты вчера не пришла! Продинамила меня!
Л. Я же говорила / занята была // Н. Да тебе на меня всегда фиолетово // Игноришь и игноришь! Л. Умеешь ты нормально выражаться? Говорю же / вчера у меня были дела!*

Коммуникативные неудачи происходят и при употреблении адресатом слов-паразитов или других слов, отвлекающих от основной темы. При этом адресант акцентирует свое внимание на словах, мешающих ему понять высказывание полностью (разговор двух знакомых):

А. Ну вот / мы пошли с ней в магазин / а там / ну / этот продавец / постоянно приставал с вопросами / ну / типа / какие нам платья нужны / типа / какой фасон // Мы никак от него отделаться не могли // Ну и / значит / выбрали несколько / а он / типа / не отстает / все ходит по пятам // Б. Это твое «ну» так раздражает!

(разговор девушки с ее молодым человеком): *А. Мы недавно в кино ходили с Надей / там экранизация была того спектакля / который мы с тобой в прошлом году видели / только все совсем не так / как там было / и сюжет другой там / и характеры у тех героев не такие / все совсем не так / как раньше было! Б. Не так в спектакле? А. В фильме! Ты меня совсем не слушаешь!*

Чуждая коммуникативная среда может повлиять на течение разговора, создать напряженность; присутствие третьих лиц, особенно малознакомых, создает дискомфорт, мешает достижению коммуникативной цели (на работу к **А** зашла ее подруга **Б**, в кабинете находятся еще несколько коллег **А**):

Б. Ты уже освободилась? А. Заканчиваю / сейчас пойдем // Ну / рассказывай пока / как у тебя дела? Б. Да нормально / я тебе подробнее потом расскажу // А. Так тут все свои // Б. Да потом все-таки //

К нарушению принципа контекста В.Г. Королько можно отнести различные обстоятельства, при которых происходит общение. Например, занятость одного из коммуникантов мешает включению в диалог, отвлекает от его сути (разговор двух подруг, одна из которых **Б** параллельно общается и выполняет работу на компьютере):

А. Вот не люблю я эти пудинги и десерты! Недавно в нашем магазине увидела творожный десерт «Березовский» / решила на пробу взять / думала / он на творожок похож / а это такая гадость оказалась! Б. Ты же говорила / что любишь десерты // А. Да не люблю! Б. Прости / не услышала //

Деструктивные формы общения, такие как брань, угрозы или оскорбления могут вызвать раздражение на негативное обращение или

отрицательное эмоциональное отношение к коммуниканту, при этом нарушаются принципы коммуникативного сотрудничества и воздействия Л.М. Михайлова, а также может не соблюдаться максима согласия Дж. Лича (разговор начальника и подчиненного):

А. Когда вы уже отчет доделаете? Сколько можно ждать? Б. Да доделаю / доделаю! А. Имейте в виду / опоздаете / получите штраф // Б. А мне угрожать не надо / я вообще сейчас заявление по собственному [желанию] напишу!

К коммуникативной неудаче может привести и страх, испытываемый одним коммуникантом перед другим. Это может возникнуть, например, между людьми, отличающимися по статусу или возрасту (разговор начальника **А** и подчиненного **Б**):

А. Неплохо презентация получилась / да? Б. Ну да // А. Только вот / наверное / надо фон изменить // Б. Ну да / можно было бы // А. Или цвет шрифта поменять? Или сам шрифт? Б. Ну да // А. Заладил «ну да»! Я же тебя спрашиваю!

Нежелание спровоцировать негативное к себе отношение со стороны начальника побуждает **Б** во всем соглашаться, тогда как **А** желает узнать мнение подчиненного по поводу презентации.

В отдельных случаях адресат прямо говорит о своей незаинтересованности в общении. Это может происходить при нарушении категории отношения П. Грайса, когда, например, не совпадают интересы адресата и адресанта (разговор двух приятельниц):

А. Вчера видела очень интересный фильм об акулах // Б. (перебивая) Ты же знаешь / что мне вся эта живность неинтересна // А. Ну и ладно //

2.5. Коммуникативные неудачи, порождаемые различием актуализируемой конситуации

Индивидуальные характеристики коммуникантов могут носить не общий, а частный характер, проявляясь в некоторых случаях коммуникации. Погруженность в свой внутренний мир может послужить причиной актуализации разных конситуаций (разговор двух подруг на улице):

А. Была я в этом бутике / лично мне понравилось // И не дорого / и вещи хорошие // Б. Посмотри-ка / снег пошел // А. А при чем тут снег? Б. Да нет / просто заметила / что снег пошел //

Во время беседы **Б** углублена в свои мысли, замечая, что на улице пошел снег, тогда как разговор между собеседниками был не об этом. В данном примере нарушен принцип организации речевого общения (принцип взаимодействия), о котором говорит Л.М. Михайлов (см. 1.3.1.). Слушающий представляет собой пассивное лицо, он не слушает собеседника, поэтому общение в этом случае не достигает цели.

Нарушение этого принципа обнаруживается и в следующем примере (разговор двух приятелей):

А. Зайти к тебе в гости? Б. Как хочешь // А. Я зайду / если ты хочешь? Б. Смотри сам // А. Ну понятно / не хочешь // Тогда в другой раз увидимся //

Коммуникативная неудача была вызвана погруженностью **Б** в свои проблемы, что проявилось в незаинтересованности темой разговора и вызвало «равнодушные» реплики «как хочешь», «смотри сам».

2.6. Коммуникативные неудачи, порождаемые разным пониманием форм выражения вежливости

Достаточно часто причиной коммуникативной неудачи становится нарушение норм речевого этикета. Например, вопрос, не снабженный вежливыми «здравствуйте» или «пожалуйста» с соответствующей интонацией, может вызвать у собеседника негативную реакцию. Соблюдение этикетных норм рассматривается в максимах такта, великодушия, скромности и симпатии Дж. Лича, принципе коммуникативного сотрудничества Л.М. Михайлова, принципе контекста В.Г. Королько, общекультурной норме И.А. Стернина (см. 1.3.).

Рассмотрим типичный для улицы случай обращения человека, разыскивающего какой-либо адрес, к прохожему:

А. Скажите / а где находится дом номер сорок? Б. Сначала «пожалуйста» научитесь говорить / а потом и вопрос задавайте // Не знаю я / где этот дом!

Обращение собеседника А оказывается неприемлемым для Б вследствие отступления от этикетных норм. В этом случае отрицательный ответ на вопрос второго коммуниканта становится закономерным.

Использование некоторых обращений может истолковываться коммуникантами, особенно между мало знакомыми людьми, как недопустимая фамильярность, вызывающая негативную реакцию (разговор в ТСЖ, мужчина обращается к работнику):

А. Милочка, мне бы выписку из домашней книги // Б. Какая я вам «милочка»? А. Мне выписка нужна // Б. Ждите!

Обращение «милочка» слушающие почти всегда воспринимают отрицательно, так как в настоящее время обычно оно используется говорящим в высокомерном отношении к адресанту.

Коммуникативные неудачи могут возникнуть и по причине разного воспитания собеседников. Так, например, если для одного из них обращение «ты» вместо «вы» к незнакомому человеку является нормой, то воспитанного человека подобное может возмутить или обидеть (разговор в автобусе, мужчина **А** обращается к стоящей перед ним женщине **Б**):

А. Ты выходишь на следующей? Б. Что это вы мне тыкаете / вам бы манер набраться! Выхожу //.

В разговоре между двумя собеседниками не принято обсуждать темы, в которых фигурирует третий коммуникант, который в это время находится рядом (разговор трех друзей **А**, **Б** и **Р**):

А. Так ты пойдешь со мной в кино? Б. Пойду / только если он пойдет (указывает на Р.) // Р. Я / между прочим / не стенка / могла бы меня сама спросить //.

Недопонимание между коммуникантами может возникнуть и по причине разного их отношения к одному и тому же явлению. Неоднозначность правил этикета может запутать собеседников, например: принято, что первым здоровается более молодой человек со старшим, но между женщиной и женщиной приветствует первым мужчина (разговор молодой женщины **О** и пожилого мужчины **Б** – коллег по работе):

Б. А что это вы / Ольга / не здороваетесь? О. Так / насколько помню / мужчины первыми должны здороваться // Б. А я / Оленька / помню / что первыми должны здороваться молодые // О. (смущенно) Здравствуйте //

2.7. Коммуникативные неудачи, порождаемые неверным пониманием коммуникативного намерения говорящего

Как замечает Е.А. Земская, «выявление коммуникативного намерения, содержащегося в высказываниях, - задача, требующая особой компетенции, которую, в отличие от языковой компетенции, называют коммуникативной» [Земская 2004: 626].

Нередко причиной коммуникативных неудач может стать неверная актуализация слушающим одной конструкции высказывания говорящего, которая оказывается не прямой, а косвенной. Тем самым адресант концентрирует свое внимание на той части получаемой информации, которая не выражает намерения адресата. Например, вопросительные предложения со словами *почему* и *зачем* часто являются причиной коммуникативных неудач, так как неверно понимаются слушающим (разговор в компании между подругами **Т** и **К**):

Т. А почему ты ее к нам за стол не позвала? К. Тебе надо / ты и зови //
Т. Так я же просто спросила!

Т задает вопрос **К** с целью узнать причину размолвки между **К** и их общей знакомой, тогда как **К** воспринимает реплику как упрек и осуждение. В данной ситуации нарушается категория способа **П**. Грайса, подразумевающая неоднозначное высказывание (см. 1.3.1.). Неоднозначность

выражения обнаруживается и в следующем примере (разговор двух соседок по комнате):

А. Ты зачем щуку достала? Б. Ну не хочешь уху с щукой / можешь минтая достать // А. Да нет / мы же решили варить не уху / а рассольник! Б. Ой / а я и забыла!

Сюда же можно отнести частицу *неужели*, выражающую удивление или сомнение, нередко понимаемую как осуждение (разговор в магазине покупателя А с продавцом Б):

А. Неужели это триста грамм? Б. Не верите / идите тогда сами завешайте!

Употребляя «неужели», А выражает свое удивление, в то время как Б считает это признаком недоверия к своей работе.

Иногда адресат воспринимает высказывание как намек (разговор двух сестер, одна из которых часто берет в долг деньги у второй):

А. Вам зарплату же должны были дать сегодня // Получила? Б. А что / хочешь денег в долг взять? А. Ты на днях говорила / что у тебя совсем денег не осталось / вот и спрашиваю //.

Желание поинтересоваться благополучием сестры со стороны А, у Б вызывает закономерный вопрос, так как реплика была воспринята как намек занять денег.

Фразы типа «я занят» или «у меня дела» воспринимаются многими коммуникантами как нежелание выполнить просьбу адресанта (разговор девушки А со своим молодым человеком Б):

А. Зай / увидимся завтра? Я только с утра занята / а потом свободна // Б. У меня дела // А. Я тебе уже надоела? Б. Нет / у меня / в самом деле / завтра целый день занятия // Давай послезавтра / хорошо?

Фразы типа «не могли бы вы», «не подскажете» подразумевают просьбу, однако иногда, в силу индивидуально-психологических качеств слушающего (воспитания или настроения), на высказывание говорящего не может быть получен прямой ответ (обращение впервые оказавшегося в компании мужчины к одному из работников):

А. Не подскажете / где мне найти Виктора Анатольевича? Б. В его штанах / где же еще! А. Зачем же сразу грубить? Б. В кабинете он / вон / на табличке написано!

2.8. Коммуникативные неудачи, возникающие в манипулятивных речевых актах

Манипулятивные высказывания обычно используются как желание достичь определенной цели. Это, например, может быть получение похвалы от слушающего, что заложено в максиме одобрения Дж. Лича (разговор супругов **А** и **Б** при выборе последнему куртки):

Б. По-моему / эта мне хорошо [подходит] // Как думаешь? А. А по мне ужасно просто! Б. (обиженно) Ну и ладно / тогда вообще ничего покупать не буду!

Не соглашаясь с высказыванием **Б**, **А** не оправдывает его коммуникативные ожидания. Существуют и неясные коммуникативные

намерения говорящего, при которых высказывание звучит как просьба, однако слушающий видит в нем манипуляцию (разговор двух студенток):

А. Вот / пропустила лекцию / как теперь зачет-то сдавать? Б. Ну так ты прочти лекцию / разберись в ней и будешь к зачету готова // А. Да как я прочту / если ее у меня нет? Б. Дать тебе переписать? А. Вот спасибо!

2.9. Коммуникативные неудачи, порождаемые неадекватной передачей чужой речи

Некоторые коммуниканты при беседе склонны исказить чужие высказывания, так как не придают значения точности или истинности услышанного. Иногда адресат акцентирует внимание на какой-то одной части реплики, изменяя содержание в виду своих индивидуально-психологических установок (разговор трех коллег **О**, **П** и **Ф** о новой работнице):

***О.** (обращаясь к **П.**) Говорят / новенькая такая сплетница! Постоянно все **выспрашивает и вынюхивает** // **Ф.** Да что вы такое говорите // Ничего она не вынюхивает! **П.** (обращаясь к **О.**) А вы откуда знаете? **О.** Так вот / мне **Ф.** говорила об этом! **Ф.** Ничего такого я вам не говорила // Я сказала / что новенькая по работе много спрашивает // Она же совсем молодая / ничего еще не знает //.*

Обратив внимание на фразу «много спрашивает», **О** поняла ее в значении «выспрашивает» и «вынюхивает», тем самым спутав новую работницу со сплетницей, тогда как **Ф** имела в виду другое.

(разговор двух подруг) *А. Она говорила / что любит **китайскую** музыку // Б. Вообще-то / она **японскую** музыку любит // А. Китайцы / японцы // Какая разница / они же все азиаты //*

В данном примере коммуникант **А** ошибочно передает чужую речь, объединив две национальности в одну группу «азиаты», тогда как **Б** придерживается наименования национальностей.

2.10. Коммуникативные неудачи, порождаемые наличием стереотипов речевого поведения и мышления

Обычно стереотипы речевого поведения возникают при обсуждении двумя коммуникантами третьего, что связано с вопросами личного характера. Как правило, слушающий отвечает односложно «я не спрашивал» или «мы об этом не говорили», так как подобные разговоры считаются бестактными или невежливыми и подразумевают открытое желание третьего коммуниканта высказаться (разговор двух коллег о третьей):

А. А у Юли парень-то уехал на вахту? Б. Не знаю // А. Ты не спрашивала? Б. Нет / я с ней такие темы не обсуждаю //

При этом часто подобные реплики сопровождаются негативной реакцией (раздражением, злостью и т.д.), нарушаются максимы такта и согласия Дж. Лича (см. 1.3.1.).

2.11. Коммуникативные неудачи, порождаемые реакцией на дескрипцию

Такие коммуникативные неудачи возникают, когда слушающий реагирует не на высказыванием в целом, а на какую-либо дескрипцию. Это происходит в том случае, когда дескрипция представляется адресату неправильной в том или ином отношении, особенно, когда дескрипция говорящего выражает негативную оценку и является оскорбительной для адресата. Высказывания подобных дескрипций говорящим, как правило, носят цель обидеть адресата, спровоцировать его (разговор матери **А** с дочерью **Б**):

*А. Вчера **этот твой** заходил / пока ты на занятиях была // Спрашивал / где ты // Б. Мама / не «этот твой» / а Ваня!*

Отношение матери к молодому человеку дочери не является положительным, поэтому она не считает нужным называть его по имени, демонстрируя свое неодобрение выбором дочери.

2.12. Методические материалы для элективного курса общеобразовательной школы по русскому языку «Школа юного филолога»

Свободное владение русским языком как средством общения в повседневной жизни и учебной деятельности должно стать нормой для учащихся. Такой уровень владения русским языком может быть достигнут лишь при комплексном использовании различных организационных форм

учебной работы по русскому языку - различного типа уроков, факультативных занятий, внеурочной деятельности, индивидуальных самостоятельных занятий по самообразованию.

Основа овладения учащимися русским языком закладывается в школе. Развитие пытливости, любознательности каждого ученика, воспитания любви к родному языку, интереса к познавательной деятельности является важной и необходимой задачей, стоящей перед учителем. Решение этой задачи осуществляется не только на уроках, но и во внеурочной деятельности, на факультативных занятиях, дополнительных курсах по русскому языку. Хорошо организованная и систематическая работа дает возможность глубже раскрыть усвоить русский язык, познакомить учащихся с фактами, которые не изучаются на уроках.

Урок не может вместить все, что интересует детей и что необходимо для практического овладения русским языком. Благоприятные условия для удовлетворения индивидуальных интересов учащихся и для привития речевых умений создает именно внеурочная работа. На таких занятиях учащиеся выходят за рамки учебников, приобретают многие жизненные навыки, учатся самостоятельно подбирать и анализировать материал, пользоваться справочной литературой. Поэтому тема данной программы является актуальной. Еще одной из причин создания данной программы является возможность проводить специальную работу с детьми, мотивированными на изучение русского языка, с высоким уровнем интеллекта с целью стимулирования развития таких школьников, реализации их интеллектуальных и творческих способностей.

Словарная работа на уроках русского языка в общеобразовательной школе является одним из основных звеньев многогранной работы по

развитию речи обучающихся. Направленная на расширение активного словаря детей и на формирование у них умения использовать в своей речевой практике доступные по их возрасту и развитию лексические ресурсы родного языка, работа над словом должна быть той первоосновой, на которой строятся занятия по русскому языку.

Овладение словарным составом литературного языка является для обучающихся необходимым условием освоения ими языка, его грамматики и правописания. Вот почему работа над словом при обучении русскому языку заслуживает не меньшего внимания, чем работа грамматическая.

Организация внеурочной деятельности позволяет выявить индивидуальные особенности каждого ученика, максимально заинтересовать детей и добиться творческого удовлетворения у каждого ребенка.

Программа элективного курса «Школа юного филолога» составлена в связи с назревшими проблемами в образовании учащихся 9-11 классов:

- отсутствием призеров в городском туре олимпиады по русскому языку;
- отсутствием интереса у учащихся старшего звена к предмету русский язык;
- недостаточной подготовкой учащихся старших классов к устному экзамену по русскому языку в форме комплексного анализа текста;
- недостаточной подготовкой учащихся выпускных классов к ЕГЭ по русскому языку;
- существованием искусственного разрыва между высшей и средней школой.

Наиболее острые проблемы, которые решает данная программа:

- увеличение занятости детей в свободное время;

- развитие познавательных способностей;
- поддержка и развитие учащихся с хорошей мотивацией к учебному процессу и изучению русского языка;
- ранняя профессиональная ориентация в области изучения гуманитарных предметов,

Данная авторская программа основывается на учебных пособиях как вузовского уровня, так и общеобразовательного. Новизна её в том, что на занятиях кружка учащиеся не только изучают теоретические вопросы языкознания, но и решают сложные задачи олимпиадного уровня, развивают языковое чутьё.

Цели программы:

- преодолеть искусственный разрыв, созданный между средней и высшей школой, помочь учащимся подготовиться к поступлению в вуз гуманитарного профиля;
- по возможности подготовить призёров городской олимпиады по русскому языку;
- привить учащимся интерес к предмету русского языка.

Программа разработана в соответствии с учебным пособием О. Е. Дроздовой. На занятиях учащиеся будут получать теоретические знания по таким лингвистическим дисциплинам, как современный русский язык, культура речи, историческая грамматика, диалектология, введение в языкознание, стилистика.

На практических и лабораторных занятиях ребята будут закреплять полученные знания и применять их на практике. Предполагается работа с разными типами лингвистических словарей, решение олимпиадных заданий,

выполнение программированных и тестовых заданий повышенной сложности.

Программа рассчитана на 3 года обучения (9-11 класс) и составлена для учащихся, интересующихся данным учебным предметом. Предполагается, что в 9 классе учащиеся будут изучать раздел «Язык и наука о нём. Языки народов мира». Этот курс вводный. Практическая задача этого раздела сводится к одному – вызвать у ребёнка интерес к языку и желание в дальнейшем анализировать языковые явления; в 10 классе – раздел «Система языка». В нём школьники знакомятся с уровневым устройством языка; в 11 классе – раздел «Лингвистика: путь к овладению языком. Вопросы истории языка» В этом разделе речь идёт о различении языка и речи, о роли истории языка для понимания современных языковых правил.

Также предполагается, что учащиеся будут заниматься под руководством учителя исследовательской работой, результаты которой могут быть представлены на школьных и городских научных конференциях. Кроме того, курс адаптирует учащихся к учёбе в вузе и поможет им планировать собственную научную деятельность.

Считаю возможным включить свой урок-лекцию в раздел «Система языка» элективного курса «Школа юного филолога» в 10 классе. Цели урока совпадают с целями элективного курса: 1) развитие познавательных способностей; 2) поддержка и развитие учащихся с хорошей мотивацией к учебному процессу и изучению русского языка; 3) ранняя профессиональная ориентация в области изучения гуманитарных предметов; 4) расширение научной деятельности учеников.

Конспект урока элективного курса по русскому языку

«Школа юного филолога», 10 класс

Тема урока: «Условия успешной коммуникации»

Тип урока: урок-лекция

Цели урока:

Учебные:

- ранняя профессиональная ориентация в области изучения гуманитарных предметов;

- расширение НОУ.

Развивающие:

- развитие познавательных способностей;

- поддержка и развитие учащихся с хорошей мотивацией к учебному процессу и изучению русского языка;

- развитие и формирование коммуникативной способности, готовности к успешному, позитивному общению;

- формирование практических навыков успешного, эффективного речевого общения в важнейших жизненных ситуациях.

Воспитательные:

- воспитание любви к русскому языку и речевой культуре;

- воспитание у учащихся культуры общения, уважения к собеседнику и учителю.

Оборудование: интерактивная доска, карточки с пояснительными рекомендациями для выполнения заданий.

План урока

1. Организационный момент – 1-2 минуты.
2. Актуализация темы – 5 минут.
3. Лекция учителя – 20 минут.
4. Проведение практического задания с детьми – 10 минут.
5. Обсуждение результатов – 5 минут.
6. Подведение итогов урока – 5 минут.
7. Задание на дом – 1-2 минуты.

Ход урока

1. Организационный момент (1-2 минуты)

2. Актуализация темы (5 минут)

У.: Ребята, как вы думаете, для чего нужно общение? Какие функции оно выполняет?

Предполагаемые ответы учеников.

У.: Хорошо. А важно ли знать, как правильно общаться с друзьями, родителями, учителями или незнакомыми людьми? Влияет ли общение на реакцию собеседника?

Предполагаемые ответы учеников.

У.: Хорошо, то есть, можно сказать, что каждый человек выбирает те или иные средства общения в зависимости от ситуации или собеседника, так? А как вы считаете, эти средства у человека являются приобретенными или врожденными?

Предполагаемые ответы учеников.

У.: Правильно, каждый из нас постоянно учится, как правильно вести себя с тем или иным собеседником в различных ситуациях. Поэтому важно знать правила, которые приведут к успешному общению. И сегодня на уроке мы узнаем, как правильно общаться. Но для начала познакомимся с несколькими понятиями.

3. Лекция учителя (20 минут)

3.1. Понятия «общение» и «коммуникация»

У.: Как мы уже определили, «общение» - это взаимодействие с целью передачи информации, опыта, эмоций. Общение выполняет ряд важнейших функций:

- эмоциональный обмен;
- побуждение;
- информирование.

С понятием «общение» неразрывно связан термин «коммуникация», который происходит от латинского слова *communico* (делаю общим). В толковом словаре С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой дается такое определение коммуникации: сообщение, общение. Коммуникация – это обмен информацией между двумя или более собеседниками, ведущий к взаимному пониманию. Общение – это более узкое понятие «коммуникации», так как

включает в себя только вербальный (словесный, устный) аспект; коммуникация же включает и вербальный и невербальный (неречевой) аспекты.

Существует несколько видов коммуникации, которые выделяются в зависимости от:

- целей

- биологическое – необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей;
- социальное – преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития межличностных отношений, личностного роста индивида.

- содержания

- материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
- кондиционное – обмен психическим или физиологическим состоянием;
- мотивационное – обмен побуждениями, интересами, целями, мотивами, потребностями и т.д.;
- деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками

- средств

- непосредственное – осуществляется с помощью естественных органов (руки, голова, туловище, голосовые связки т.д.);

- опосредованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения (символы, печать, радио, телевидение и т.д.);
- прямое – предлагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения: телесные контакты;
- косвенное – осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди или средства связи;
- невербальное – не предполагает использование звуковой речи, языка в качестве средства общения. Оно осуществляется при помощи мимики, жестов, пантомимики и т.д.;
- вербальное – присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка.

3.2. Разговорная речь и ее особенности

Неофициальную сферу коммуникации представляет разговорная речь – разновидность литературного языка, характерная для бытовых ситуаций, семейной обстановки или встреч друзей. Ежедневно большую часть нашей коммуникации занимает именно разговорная речь. Она не строга в соблюдении норм литературного языка. Особенности разговорной речи являются:

- неподготовленность и спонтанность;
- непосредственный характер речевого акта (непосредственное участие говорящих независимо от того, в какой форме она реализуется – в диалогической или монологической). Активность участников подтверждается высказываниями, репликами, междометиями или просто издаваемыми звуками;

На содержание разговорной речи оказывают влияние внеязыковые факторы – личность говорящего и слушающего, степень их знакомства и близости, речевая ситуация.

3.3. Принципы организации речевого общения

Для общения (и коммуникации) требуется как минимум два человека, каждый из которых будет влиять на процесс коммуникации. Успешное общение предполагает сотрудничество собеседников, соблюдение ими правил и принципов, а так же владение качествами, важными для общения. Какие же подобные качества могут быть? Например: умение слушать, тактичность, умение убеждать, наблюдательность, душевность, энергичность, открытость, вежливость, сочувствие, скромность, бесконфликтность и т.д. А какие правила успешного общения могут быть?

- высказывание должно содержать то количество информации, которое необходимо передать (не должно содержать меньше информации, но и не больше);

- высказывание должно быть истинным;

- высказывание должно иметь отношение к теме общения;

- высказывание должно быть понятным (без непонятных выражений или неоднозначности);

4. Проведение практического задания с детьми (10 минут)

У.:А теперь, ребята, давайте рассмотрим несколько примеров коммуникации и определим, успешны они или нет. Разбейтесь на группы по четыре человека, в течение 5-7 минут обсудите предложенную вам коммуникативную ситуацию.

Учащимся раздаются карточки, на которых представлены коммуникативные ситуации. Примеры карточек:

Карточка 1. (разговор двух старушек):

А. А, знаешь, мой внук заработал в армии еще одну «лычку»! Теперь он у меня сержант!

Б. А у меня в последнее время печень совсем разболелась – сил совсем нет.

А. Вот я и говорю, может быть, ему теперь отпуск дадут.

Б. Да, отпуск – это хорошо. Видимо, придется теперь в больницу идти.

Карточка 2. (разговор на улице)

А. Скажите, сколько времени?

Б. Вот так грубиян! Пять минут первого!

Карточка 3. (разговор двух друзей)

А. Марь Иванна, мне двойку поставила, а я ведь все ответил!

Б. Да и ладно. Зайдешь после школы ко мне в гости?

А. Теперь уже не зайду!

5. Обсуждение результатов (5 минут)

У.: Готовы? Тогда давайте обсудим, удалась ли коммуникация в каждом из представленных вам примеров. Если, по вашему мнению, не удалась, то желательно объяснить почему.

Учащиеся отвечают и аргументируют свои ответы.

6. Подведение итогов урока (5 минут)

У.: О каких понятиях сегодня мы говорили? Отличаются ли понятия «общение» и «коммуникация»? Что такое разговорная речь и каковы ее основные признаки? Соблюдение каких правил важно, что коммуникация была успешной?

7. Задание на дом (1-2 минуты)

У.: Подумайте и напишите в тетрадях один случай несоблюдения правил успешного общения из вашей повседневной жизни. Обязательно укажите правило, которое было нарушено и попробуйте описать этот случай в рамках успешной коммуникации.

Выводы по второй главе

Причины, вызывающие коммуникативные неудачи, были разделены Н.И. Формановской на три группы: социо-культурные, психосоциальные и собственно языковые. Проанализировав собранный материал, можно сделать вывод о том, что большая часть коммуникативных неудач обусловлена психосоциальными причинами, что наблюдается в 104 случаях (69%). При этом наиболее часто происходит недопонимание вследствие различий в коде говорящего и слушающего (63%), неверного понимания намерения говорящего (14%) и разным пониманием форм выражения вежливости (8%); реже можно встретить коммуникативные неудачи, возникающие в манипулятивных речевых актах (5%), порождаемые неадекватной передачей чужой речи (4%), различием актуализируемой конситуации (3%), стереотипностью мышления (2%) и реакцией на дескрипцию (1%). Во всех

этих случаях нарушаются категории количества и качества П. Грайса, максимы такта, одобрения, скромности, согласия и симпатии Дж. Лича, принципы взаимодействия и воздействия организации речевого общения Л.М. Михайлова, принципы контекста и содержания В.Г. Королько и общекультурные нормы И.А. Стернина.

Собственно языковые причины наблюдаются в 46 случаях (31%). Наиболее часто коммуникативные неудачи происходят из-за свойств языка, неоднозначности языковых единиц (63%) и неточного знания денотативной отнесенности и лексической семантики слов (28%); реже – вследствие разного понимания эксплицитно не выраженных категорий единичности/общности, определенности/неопределенности (9%). В данных случаях не соблюдается категория способа П. Грайса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Феномен коммуникативной неудачи представляет собой сложный механизм, изучение которого является значимой ступенью в определении успешного и эффективного речевого взаимодействия. В рамках нашего исследования было рассмотрено несколько аспектов, связанных с данным явлением, и выявлен ряд наиболее характерных причин, вызывающих коммуникативные неудачи.

Понятие коммуникации универсально, оно попадает в поле зрения представителей гуманитарных, социальных, психологических и естественных наук, то есть является понятием междисциплинарным. Этим обусловлены нерешенность, неоднозначность подходов ко многим проблемам в этой области.

Одной из ключевых проблем коммуникации является проблема взаимопонимания, адекватного восприятия и передачи информации и, следовательно, результативности коммуникации. В целях повышения эффективности речевого взаимодействия исследователи уделяют внимание проблемам выбора тактик и стратегий общения, правилам этикета и речевого поведения. В общении людей коммуникативные неудачи происходят постоянно, так как непонимание, неумение слышать, а также неумение выразить мысль - почти неизбежные спутники естественного общения. Все это делает исследование коммуникативных неудач, их типов и причин актуальным и важным для речевого взаимодействия людей.

Вероятность возникновения коммуникативных неудач
(неосуществление или неполное осуществление коммуникативного

намерения говорящего) в обыденном речевом общении достаточно велика и объясняется спецификой устной неподготовленной коммуникации.

Для успешной оптимальной коммуникации большое значение имеет то, насколько хорошо участники общения владеют возможностями русского языка. К коммуникативным неудачам приводит целый комплекс причин лингвистического и экстралингвистического характера, что объясняет сложность построения типологии коммуникативных неудач.

В рамках магистерской диссертации было проанализировано 150 речевых ситуаций, в процессе которых коммуникативный акт был прерван коммуникативной неудачей. Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что наиболее распространенными типами, обусловленными психосоциальными и собственно языковыми причинами, являются коммуникативные неудачи, порожденные:

- различиями в коде говорящего и слушающего (44%): использование в речи лексических окказионализмов и жаргонизмов, различия в индивидуальных свойствах собеседников (разговор в поликлинике, где **А** работает терапевтом, **Б** – медицинской сестрой, а **В** – подруга терапевта **А**):

В. (после того, как пациент покинул кабинет терапевта)
Симпатичный какой мужчина! Б. Да / он у нас сердечник // В. Сердце у него больное? Как жалко! А. Да нет / она про то / что он мне симпатичен // Дескать / дела сердечные //

- свойствами языка, неоднозначностью языковых единиц (19%): лексическая неоднозначность, неоднозначность словоформ и

конструкций, неточная референция (разговор двух подруг, одна из которых занимается изготовлением сувениров):

А. Вот такие фигурки и изготавливаю // Б. Какие крошечки! А. Да / они небольшие / но спрос есть // Б. Нет / я имела в виду / они очень милые!

Результаты проведенного исследования явились основой для методических материалов для элективного курса общеобразовательной школы по русскому языку «Школа юного филолога».

Перспективным для настоящего исследования является дальнейшее изучение коммуникативных неудач и причин их возникновения в рамках официального общения, а также сравнительный анализ коммуникативных неудач в неофициальном и официальном общении.

Список литературы

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 507 с.
2. Арутюнова, Н.Д. Вступительная статья / Н.Д. Арутюнова, Е.В. Падучева // Новое в зарубежной лингвистике. – 1985. - №16. – С.8-41.
3. Арутюнова, Н.Д. Человеческий фактор в языке: Коммуникация, модальность, дейксис / Н.Д. Арутюнова, Т.В. Булыгина, А.А. Кибрик; под ред. Т.В. Булыгиной. – М.: Наука, 1992. – 281 с.
4. Ахманова, О.С. Словарь лингвистических терминов / О.С. Ахманова. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: УРСС: Едиториал УРСС, 2004. – 571 с.
5. Байкулова, А.Н. Устное неофициальное общение и его разновидности: дис. ...канд. фиол. наук: 10.02.01 / Байкулова А. Н. – Саратов, 2015. – 590 с.
6. Бахтин, М.М. Литературно-критические статьи / М.М. Бахтин. – М.: Худ. лит-ра, 1986. – 543 с.
7. Берковиц, Л. Агрессия: причины, последствия и контроль / Л. Берковиц. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 510 с.
8. Бугрова, С.Е. Коммуникативные неудачи и способы их преодоления в неофициальном англоязычном общении: дис. ...канд. филол. наук: 10.02.04 / Бугрова С. Е. – Нижний Новгород, 2013. – 158 с.
9. Будагов, Р.А. Язык, история и современность / Р.А. Будагов. – М.: Изд-во Московского университета, 1971. – 300 с.

10. Бузаров, В.В. Круговорот диалогической речи, или взаимодействие грамматики говорящего и слушающего / В.В. Бузаров. – Ставрополь: Изд-во СГУ, 2001. – 168 с.
11. Васютина, А.В. Коммуникативные неудачи в разговорной речи / А.В. Васютина // Материалы международной научно-практической конференции «Базовые ценности этноса в речи и тексте». – Красноярск, 2017. (в печати)
12. Вечкина, О.В. Коммуникативные неудачи в повседневном речевом общении: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Вечкина О. В. – Саратов, 2010. – 22 с.
13. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Типология>.
14. Виноградов, С.И. Культура русской речи / С.И. Виноградов. – М.: НОРМА-ИНФРА, 2006. – 549 с.
15. Винокур, Т.Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения / Т.Г. Винокур. – М.: Наука, 1993. – 171 с.
16. Воронцова, Т.А. Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство / Т.А. Воронцова. – Ижевск: Изд-кий дом «Удмуртский университет», 2006. – 252 с.
17. Голуб, И.Б. Стилистика русского языка / И.Б. Голуб. – 3-е изд., исп. – М.: Рольф, 2001. – 448 с.
18. Городецкий, Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач / Б.Ю. Городецкий, И.М. Кобозева, И.Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск, 1985. – С. 64-78.

19. Городецкий, Б.Ю. От лингвистики языка – к лингвистике общения / Б.Ю. Городецкий // Язык и социальное познание. – М.: Центр, совет филос. семинаров при Президиуме АН СССР, 1990. – С. 39-56.
20. Грайс, П. Логика и речевое общение / П. Грайс; пер. с англ. В.В. Туровского // Новое в зарубежной лингвистике. – 1985. - №16. – С. 217-237.
21. Граудина, Л.К. Культура русской речи и эффективность общения / Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – М.: Норма, 2000. – 560 с.
22. Гулакова, И.И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения конфликтной ситуации общения: автореф. дес. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Гулакова И. И. – Орел, 2004. – 20 с.
23. Девкин, В.Д. Диалог. Немецкая разговорная речь в сопоставлении с русской / В.Д. Девкин. – М.: Высшая школа, 1981. – 160 с.
24. Дридзе, Т.М. Язык и социальная психология: учебное пособие / Т.М. Дридзе. – М.: Изд-во Книжный Дом «Либроком», 2009. – 240 с.
25. Емельянова, О.В. О некоторых причинах нарушения взаимопонимания между коммуникантами: рукопись / О.В. Емельянова. – 1989. – 9 с.
26. Земская, Е.А. Особенности русской разговорной речи и структура коммуникативного акта. Славянское языкознание (VII Международный съезд славистов) / Е.А. Земская. – М.: Наука, 1978. – С. 196-220.
27. Земская, Е.А. Русская разговорная речь / Е.А. Земская. – М.: Наука, 1973. – 485 с.
28. Земская, Е.А. Язык как деятельность. Морфема. Слово. Речь. / Е.А. Земская. – М.: Языки славянской культуры, 2004. – 688 с.

29. Зубарева, Н.С. Коммуникативная неудача как проявление деструкции педагогического дискурса: дис. ...канд. филол. наук: 10.02.19 / Зубарева Н. С. – Челябинск, 2001. – 306 с.
30. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс. – 5-е. изд. – М.: Изд-во ЛКИ, 2008. – 288 с.
31. Йокояма, О. Коммуникативные неудачи в рамках транзакционной модели дискурса. Лики языка: К 45-летию научной деятельности Е.А. Земской / О. Йокояма. – М.: Наследие, 1998. – С. 122-131.
32. Карасик, В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В.И. Карасик. – Волгоград: Перемена, 2002. – 480 с.
33. Кашкин, В.Б. Введение в теорию коммуникации: учебное пособие / В.Б. Кашкин. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. – 175 с.
34. Клюев, Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Клюев. – М.: ПРИОР, 1998. – 224 с.
35. Королько, В.Г. Основы публич рилейшнз / В.Г. Королько. – М.: Рефл-бук, 2000. – 528 с.
36. Красных, В.В. Основы психолингвистики и теории коммуникации / В.В. Красных. – М.: Гнозис, Кучково поле, 2001. – 270 с.
37. Лазуткина, Е.М. Речевое общение. Культура русской речи: учебное пособие / Лазуткина Е.М.; под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н. Ширяева. – М.: НОРМА-ИНФРА, 1999. – 560 с.
38. Лингвистический энциклопедический словарь / под ред. В.Н. Ярцевой. – М.: Советская энциклопедия, 1990. – 685 с.

39. Мартынова, Е.М. Типология явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога: дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Мартынова Е. М. – Орел, 2000. – 229 с.
40. Маслова, А.Ю. Введение в прагмалингвистику: учебное пособие / А.Ю. Маслова. – 3-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2010. – 152 с.
41. Маслова, В.А. Современные направления в лингвистике: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.А. Маслова. – М.: Академия, 2008. – 272 с.
42. Михайлов, Л.М. Грамматика устной речи / Л.М. Михайлов. – М.: Астрель-Аст, 2003. – 348 с.
43. Николаева, Т.М. О принципе «некооперации» или категориях социолингвистического воздействия / Т.М. Николаева // Логический анализ языка: Противоречивость и аномальность текста. – М.: Наука, 1990. – С. 225-231.
44. Николова, А.К. К вопросу о речевых тактиках коммуникантов в побудительной ситуации / А.К. Николова // Проблемы когнитивного и функционального описания русского и болгарского языков. – 2002. – С. 205-231.
45. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Электронный ресурс] / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – Режим доступа: <http://www.lib.ru/DIC/OZHEGOW/>
46. Пойменова, А.А. Лексическая ошибка в свете стратегий преодоления коммуникативных затруднений при пользовании иностранным языком: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.19 / Пойменова А. А. – Тверь, 1999. – 20 с.

47. Потемкин, А.А. Коммуникативные неудачи при идентификации референта: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Потемкин А. А. – М., 1994. – 23 с.
48. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук, 2001. – 656 с.
49. Пугач, В.С. Уклонение от прямого ответа на вопрос как тип речевого реагирования: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.04 / Пугач В. С. – Белгород, 2002. – 22 с.
50. Пугачева, О.В. Условия успешности речевого акта и стратегии поведения в условиях коммуникативного дискомфорта / О.В. Пугачева // Вестник Новгородского государственного университета. – 2008. - № 47. – С. 93-96.
51. Рождественский, Ю.В. Принципы современной риторики / Ю.В. Рождественский; под ред. В.И. Аннушкина. – 3-е изд., исп. – М.: Флинта: Наука, 2003. – 176 с.
52. Розенталь, Д.Э. Словарь-справочник лингвистических терминов / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Просвещение, 1976. – 543 с.
53. Седов, К.Ф. О манипуляции и актуализации в речевом воздействии / К.Ф. Седов // Проблемы речевой коммуникации: Межвуз. сб. науч. тр. – 2003. – Вып. 2. – С. 20-27.
54. Сиротинина, О.Б. Что и зачем нужно знать учителю о русской разговорной речи: пособие для учителя / О.Б. Сиротинина. – М.: Просвещение, 1996. – 175 с.

55. Словарь лингвистических терминов [Электронный ресурс] / Журнал о русском языке и литературе. – Режим доступа: <http://www.textologia.ru/slovari/lingvisticheskie-terminy/razgovornaya-rech/>
56. Смирнова, М.Н. Коммуникативные неудачи в неофициальном диалоге: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.04 / Смирнова М. Н. – М., 2003. – 24 с.
57. Стернин, И.А. Понятие коммуникативного поведения и проблемы его исследования / И.А. Стернин. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. – 420 с.
58. Стилистический энциклопедический словарь русского языка / под ред. М.Н. Кожинной. – М.: Флинта, 2003. – 694 с.
59. Теплякова, Е.К. Коммуникативные неудачи при реализации речевых актов побуждения в диалогическом дискурсе (на материале современного немецкого языка): автореф. дис....канд. филол. наук: 10.02.04/Теплякова Е. К. – Тамбов, 1998. – 17 с.
60. Третьякова, В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения: дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 /Третьякова В. С. – Екатеринбург, 2003. – 301 с.
61. Труфанова, И.В. О разграничении понятий: речевой акт, речевой жанр, речевая стратегия, речевая тактика / И.В. Труфанова // Филологические науки. – 2001. - № 3. – С. 56-65.
62. Федотова, Л.В. Принципы диалогической коммуникации: монография / Л.В. Федотова. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГПУ, 2005. – 212 с.
63. Формановская, Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход / Н.И. Формановская. – М.: Русский язык, 2002. – 216 с.

64. Формановская, Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика / Н.И. Формановская. – М.: Икар, 2007. – 480 с.
65. Шепель, В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера / В.М. Шепель. – М.: Финансы и статистика, 1992. – 240 с.
66. Шмелева, Т.В. Обыденное общение / Т.В. Шмелева // Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник; под ред. Л.Ю. Иванова, А.П. Сковородникова, Е.Н. Ширяева и др. – М.: Флинта: Наука, 2003. – С. 383-384.
67. Шпомер, Е.А. Коммуникативные неудачи в диалогическом общении в соотнесенности с коммуникативными законами и типами языковой личности (на материале немецкого языка) / Е.А. Шпомер; под ред. И.В. Пекарской. – Абакан: Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова, 2011. – 290 с.
68. Education Platform [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://edufuture.biz/index.php?title=Речевая_ситуация.

Приложение 1

Перечень речевых ситуаций, использованных в работе

1. (разговор двух подруг, одна из которой показывает второй своего кота) **А.** *Вот мой красавчик!* **Б.** *Ой / такой же как моя / серенький // А. Он же коричневый!* **Б.** *Да нет же / серый //*
2. (разговор двух студенток, собирающихся в гости) **А.** *К этой блузке только фиолетовая юбка подойдет // Можно я твою возьму?* **Б.** *А у меня нет фиолетовой // А. Так вот же / в шкафу лежит // Б. Она же бордовая!* **А.** *Ну пусть будет бордовая //*
3. (разговор двух подруг) **А.** *Когда гладишь его рукой / так шерсть дыбом стоит // Б. Боится он?* **А.** *Да нет же! Восторг так свой показывает!*
4. (разговор двух подруг) **А.** *Вот такие фигурки и изготавливаю // Б. Какие крошечки!* **А.** *Да / они небольшие / но спрос есть // Б. Нет / я имела в виду / они очень милые!*
5. (разговор на кухне между дочерью **В** и матерью **К**) **К.** *Картошка сварилась? Возьми вилку – попробуй // В. Чего ее пробовать? Потом вместе поедим //*
6. (разговор двух друзей) **А.** *Страшное какое преступление / я в Интернете прочитал // А вот телевизор молчит // Б. Сломался?* **А.** *Нормально все с ним // Я говорю / по телевизору об этом не говорили //*
7. (разговор двух друзей, один из которых любит шутить) **А.** *У меня такие новости / такие новости!* **Б.** *Молви!* **А.** *Чего?* **Б.** *Ну говори //*

8. (разговор двух подруг в цветочном магазине) **А.** Ты посмотри только / какой красивый цветок! **Б.** Это / вообще-то / азалия // **А.** А что / азалия это не цветок?

9. (разговор двух студентов) **А.** Написать десять страниц реферата за один день! Как это сделать-то? **Б.** Как? Руками //

10. (разговор двух подруг, у одной из которых есть кошка) **В.** Ты посмотри / какая подушка мохнатая! **Р.** Ну и ничего в ней пушистого не вижу / она же вся в кошачьих волосах // **В.** Так я об этом и говорила тебе //

11. (разговор двух подруг о знакомой паре) **А.** Я как их увидела / так сразу разозлилась! Вот как к этому относиться? **Б.** Так же как и я / индифферентно // **А.** Это как? **Б.** Да мне просто все равно // **А.** Иногда тебя очень сложно понять //

12. (разговор двух подруг, идущих по улице и обсуждающих девушку впереди них) **А.** Видишь? Видишь? **Б.** Что? **А.** Вон / кавалерист пошел! **Б.** Почему кавалерист? **А.** Так сапоги у нее до самых колен! Только оружия не хватает!

13. (разговор двух коллег) **А.** Я слышала / что после праздников / вас собираются уволить // **Б.** (шокировано) Как?! **А.** Ну сократят // **Б.** Понятно / что сократят / я просто не подозревала!

14. (разговор двух подруг) **А.** Там ведь пожар был / люди стали прыгать прямо в воду / ну а потом он [корабль] и утонул // **Б.** Затонул / наверное? **А.** Ну ты же меня поняла //

15. (разговор двух друзей, один из которых пришел ко второму в гости) **А.** Вот / угощайся // У меня есть джем / варенье и повидло // **Б.** По сути это

одно и то же // А. Ну / я бы так не сказал // Ты посмотри потом / что они означают // Б. Ой / умничает! Давай сюда джем //

16. (разговор супругов А и Б, которые смотрят по телевизору шокирующий сюжет) *А. Ты только посмотри! Разве такое бывает? Вопрос / наверное / риторический // Б. То есть / по-твоему / такое случается сплошь и рядом? А. А при чем тут это? Я же говорю / вопрос риторический // Он не требует ответа // Б. Да нет / на риторический вопрос ответ всегда «да» // А. Вот же ты глупый у меня!*

17. (разговор двух подруг о своих питомцах) *А. Я своему [коту] витаминки Вб колю / а то по весне у него шерсть совсем выпадает // Б. А я Тимошу [собаку] кормлю пищевыми добавками // Просто подмешиваю их ему в еду и все // (обращаясь к вошедшей в комнату С.) А ты чем котейку своего кормишь? С. Он у меня привереда / но курицу очень любит // А. Да нет / витамины какие-нибудь даешь? С. Раньше давала / а сейчас уже нет //*

18. (разговор двух родителей, сын одного из которых болеет ВИЧ) *А. Я запрещаю вашему сыну видиться с Дашей! Он у вас СПИДом болеет! Еще заразит ее! Б. У него не СПИД / а ВИЧ // А. Да какая разница! Не дай Бог заразит ее!*

19. (разговор двух сестер, одна из которых работает терапевтом) *А. Так ты уже закончила? Идем по магазинам? Б. Да / только мне сходить сначала на Эболу надо // А. Фильм какой-то? Б. Смешная // Нет / это у меня на участке живут иностранные студенты / они / возможно / вирусом Эбола заражены //*

20. (разговор между тремя сотрудницами, одна из которых – **А** старше по возрасту) **Б.** *Вот в этом магазине продаются хорошие станки // В.* *Надо будет купить / попробовать // А.* *А я обычным станком брою // В.* *Брою? А.* *Что смешного-то? В.* *Слово-то какое смешное //.*

21. (разговор в поликлинике, где **А** работает терапевтом, **Б** – медицинской сестрой, а **В** - подруга терапевта **А**) **В.** *(после того, как пациент покинул кабинет терапевта) Симпатичный какой мужчина! Б.* *Да / он у нас сердечник // В.* *Сердце у него больное? Как жалко! А.* *Да нет / она про то / что он мне симпатичен // Дескать / дела сердечные //.*

22. (разговор подруг **В** и **Б**, которые живут в одной квартире, **В** собирается жить со своим молодым человеком – **С**, с которым она заранее это обсудила, о чем ее соседка не знает) **В.** *С. теперь будет жить здесь // Б.* *Как здорово! Будем жить втроем! В.* *Да нет / я имела в виду / что мы будем жить здесь только с С. / без тебя // Б.* *(огорченно) А / вот как //.*

23. (разговор мужчины **А** со своим братом **Б**) **А.** *Кстати, а как тебе роль дядюшки? Б.* *Это еще что за странный вопрос? Я вовсе не дядюшка А.* *Скоро будешь / Надя ребенка ждет //.*

24. (разговор двух приятельниц) **А.** *Ты откуда идешь? Б.* *От Ирки / так не люблю к ней ходить! А.* *И я не люблю / уж очень грубая она // Б.* *Нет / я не люблю в парикмахерскую ходить / где она работает // А* *Ирка мне нравится //.*

25. (разговор двух подруг) **А.** *К нам на прошлой неделе заходил Костя со своим младшим братом // Какой же он милый! Б.* *Кто? Костя? А.* *Нет / конечно! Брат его очень милый // А* *в Косте ничего милого нет //.*

26. (разговор двух приятельниц) **В.** Привет / Наташ / можно к тебе зайти на работу распечатать доклад на конференцию? **Н.** Можно / но начальство вряд ли разрешит // **В.** Почему? Раньше же можно было // **Н.** Я теперь в другом месте работаю / а там распечатать не получится // **В.** О / поздравляю с новой работой // Ну тогда придется за свой счет //

27. (разговор двух подруг) **А.** У нас-то Рождество традиционно 7 января / а в Америке оно 25 декабря начинается // Представляешь / если бы к нам Дед Мороз 25 декабря приходил? **Б.** Так в Америке Санта Клаус / а не Дед Мороз // **А.** Да я знаю // Я тебе про нас же говорю / а не про Америку!

28. (разговор на улице) **А.** Скажите / а где находится дом номер сорок? **Б.** Сначала «пожалуйста» научитесь говорить / а потом и вопрос задавайте // Не знаю я / где этот дом!

29. (разговор между сестрой **Р** и братом **Н**) **Н.** У меня живот болит / сходи сама за хлебом // **Р.** Мог бы «пожалуйста» сказать / я ведь не обязана! **Н.** Пожалуйста //

30. (разговор в автобусе, мужчина **А** обращается к стоящей перед ним женщине **Б**) **А.** Ты выходишь на следующей? **Б.** Что это вы мне тыкаете / вам бы манер набраться! Выхожу //

31. (разговор трех друзей **А**, **Б** и **Р**) **А.** Так ты пойдешь со мной в кино? **Б.** Пойду / только если он пойдет (указывает на **Р.**) // **Р.** Я / между прочим / не стенка / могла бы меня сама спросить //

32. (разговор двух студенток) **А.** Какая у нас там следующая лента? **Б.** Кать / можешь ты не кричать так? **А.** (с обидой) У меня всегда такой голос // Ну и ладно / буду теперь шепотом говорить //

33. (разговор в ТСЖ, мужчина обращается к работнику) **А.** Милочка, мне бы выписку из домовой книги // **Б.** Какая я вам «милочка»? **А.** Мне выписка нужна // **Б.** Ждите!

34. (на работе молодая сотрудница заглядывает в приемную директора, обращаясь к секретарю) **А.** Подскажите / а **Ф.** [фамилия директора] у себя? **Б.** Давно уже тут работаешь / а по имени и отчеству не научилась к **Андрею Васильевичу** обращаться!

35. (разговор матери **А** со своей дочерью-подростком **Б**) **А.** Наташа / ты спрашивала / придет к нам Нина сегодня? **Б.** Не знаю / я написала ей месседж / она пока не ответила // **А.** Что ты там написала? **Б.** Ну / сообщение //

36. (разговор внука **А** с бабушкой **Б**) **Б.** Саша / ты куда собрался? **А.** У нас в школе пати сегодня // **Б.** Какая еще пати? **А.** Ну / дискотека // Приду поздно //

37. (разговор двух учительниц) **А.** Задала им контрольную / так весь класс сказал / что это было изи // **Б.** Это еще что? **А.** Так это они иностранные слова коверкают // Значит / что легко было / быстро справились // Теперь только так они и говорят //

38. (разговор двух подруг, одна из которых изучает английский, и поэтому часто употребляет в речи иностранные слова) **А.** Ты ее спрашивала? Придет она к нам вечером? **Б.** Ой / я совсем фогот! **А.** Говори уже по-русски!

39. (разговор мальчика трех с половиной лет **А**, его матери **Б** и ее подруги – **В**) **А.** Дай голова сюда! **В.** Что это он такое говорит? **Б.** Это он так просит посмотреть тебя сюда // Вот такое обращение у него //

40. (разговор двух сестер **А** и **Б**) **А.** Возьми с полки маленькую книгу // Ой / то есть большую // **Б.** Ты уж определись / маленькую или большую!
41. (разговор в компании между **Т** и **К**) **Т.** А почему ты ее к нам за стол не позвала? **К.** Тебе надо / ты и зови // **Т.** Так я же просто спросила!
42. (разговор в магазине покупателя **А** с продавцом **Б**) **А.** Неужели это триста грамм? **Б.** Не верите / идите тогда сами завешайте!
43. (разговор двух коллег по работе **Р** и **А**) **Р.** Узнала в бухгалтерии / что вам за эту работу больше денег дадут / чем нам всем // **А.** За что же это? **Р.** Да какая разница? Радуйтесь / хоть вам перепадет побольше // **А.** Только обижаться не надо / не я же такую себе сумму начислила / а бухгалтерия!
44. (разговор друзей) **Т.** На нашу зарплату теперь и не прожить! Цены растут / а зарплата – нет // **О.** А какая у вас зарплата? **Т.** Ничтожная!
45. (разговор девушки **А** со своим молодым человеком **Б**) **А.** Зай / увидимся завтра? Я только с утра занята / а потом свободна // **Б.** У меня дела // **А.** Я тебе уже надоела? **Б.** Нет / у меня / в самом деле / завтра целый день занятия // Давай послезавтра / хорошо?
46. (разговор двух сестер, одна из которых часто берет в долг деньги у второй) **А.** Вам зарплату же должны были дать сегодня // Получила? **Б.** А что / хочешь денег в долг взять? **А.** Ты на днях говорила / что у тебя совсем денег не осталось / вот и спрашиваю //
47. (разговор двух соседок по комнате) **А.** Ты зачем щуку достала? **Б.** Ну не хочешь уху с щукой / можешь минтая достать // **А.** Да нет / мы же решили варить не уху / а рассольник! **Б.** Ой / а я и забыла!

48. (разговор двух коллег по работе, одна из которых решила убраться в кабинете) **А.** Чего это вы / Татьяна Анатольевна / за тряпку взялись? **Б.** А я что / мешаю / что ли? **А.** Что вы злитесь-то? **Б.** Ты таким ехидным тоном спросила! **А.** Так я просто спросила //

49. (разговор супругов **А** и **Б**, в гости к которым часто заходит подруга женщины – **В.**) **А.** А ты не хочешь на вахту поехать? **В.** А что / я вам уже надоела? Так и скажите! **Б.** У него просто вакансия на работе появилась / может тебя устроить инженером на вахту // А тебе мы всегда рады //

50. (разговор между девушкой **Л** и ее другом **Н**) **Н.** Было очень обидно / когда ты вчера не пришла! Продинамила меня! **Л.** Я же говорила / занята была // **Н.** Да тебе на меня всегда фиолетово // Игноришь и игноришь! **Л.** Умеешь ты нормально выразиться? Говорю же / вчера у меня были дела!

51. (разговор друзей **К** и **Е**) **Е.** Как в кино сходили? Фильм интересный? **К.** Ну / как бы / хороший // **Е.** Как бы хороший? Значит / что-то не понравилось? **К.** Да нет / отличный фильм //

52. (разговор двух знакомых) **А.** Ну вот / мы пошли с ней в магазин / а там / ну / этот продавец / постоянно приставал с вопросами / ну / типа / какие нам платья нужны / типа / какой фасон // Мы никак от него отделаться не могли // Ну и / значит / выбрали несколько / а он / типа / не отстаёт / все ходит по пятам // **Б.** Это твое «ну» так раздражает!

53. (разговор подруг **А** и **Б**) **А.** Колонка в газете той очень любопытная! Люблю я эту рубрику // **Б.** Что еще за рубрика? Рубрика / наверное? **А.** Да нет же / правильно говорить рубрика! **Б.** Надо в словаре посмотреть / но я уверена / что говорится рубрика!

54. (в гости к двум своим подругам пришла С) **Н.** У тебя платье просто отпад! На новогоднем вечере всех затмишь // **С.** Да / по-моему / оно красивее / чем у Л. В прошлом году // **Н.** Красивее // **С.** Что? **Н.** Говорится «красивее» // **С.** А что / это имеет какое-то значение?

55. (разговор между молодой сотрудницей А и ее пожилой коллегой Б) **Б.** Так что / чай-то попьем? Надо день рождения отметить хоть символически // **А.** Да / можно и тортик купить // **Б.** Сходи в «Сладков» / у них / я знаю / торты вкусные // **А.** Не торты / а торты // **Б.** И не стыдно взрослых поучать? Мне уже и чай пить не хочется!

56. (разговор приятелей) **А.** Ты представляешь / какой он двухличный человек! **Б.** Не двухличный / а двуличный // **А.** Вот всегда ты меня исправляешь / надоело!

57. (в гости к женщине пришла ее дочь) **А.** Мама, кофе мне горячее сделаешь? **Б.** Вот ведь / никак не переучу тебя / что говорится «горячий кофе»! **А.** Так ведь разрешено уже средний род употреблять // **Б.** Вот как? Безобразие! **А.** Так сделаешь? **Б.** Да сделаю я / сделаю твое горячее кофе //.

58. (разговор преподавателя медицинского университета со студентом) **А.** Иван Федорович / в тесте вопрос был / сколько метров кишок в организме человека? **Б.** Так / двойку сейчас поставлю! **А.** А в учебнике этого ответа не было! **Б.** Не за метры / а за кишки! Еще раз скажешь «кишков» / сразу вылетит из университета! Вы в «меде» учитесь / тут только «кишок» / а не «кишков»!

59. (разговор двух коллег, одна из которых А – более молодая постоянно исправляет вторую Б – более старшую по возрасту) **Б.** Надо бы передать Ане / что завтра мы не работаем / но у меня ее номера нет // Ты ей

позвонИшь? **А.** Не позвонИшь / а позвОннИшь // **Б.** Нет / милая / как раз позвонИшь!

60. (разговор в магазине супругов **Н** и **О**) **Н.** Ты посмотри / этот тип за нами повсюду ходит // **Вор** / наверное! **О.** Какой же он вор? Выглядит прилично // **Н.** Где же прилично? **О.** Так он же с семьей! **Н.** Какая семья // Ты про кого говоришь? Вон же / стоит в драной куртке и по сторонам зыркает! **О.** А / так ты про него говоришь //

61. (разговор двух коллег, работающих в институте) **А.** Студентам-то далеко сюда добираться / новое общежитие неудачно стоит // **Б.** (махнув в сторону окна) Да / неудобно его построили // **А.** Куда вы показываете / оно же в другой стороне // **Б.** Ну я про то / что оно далеко //

62. (разговор двух подруг в театре, где на сцене стоят трое актеров) **А.** Я эту актрису часто в постановках вижу / она очень хорошо играет // **Б.** Уже не молодая / видимо / скоро ее карьера закончится // **А.** Где же она не молодая? По-моему / еще очень даже ничего // **Б.** Да ну / видно уже / что вся в морщинах // **А.** Ты про какую говоришь-то? Я про ту / что справа! **Б.** А я думала / ты про главную героиню // Она-то точно уже не молода!

63. (разговор в магазине покупателя **А** с продавцом **Б**) **А.** (показывает на полку, где лежит несколько видов печенья) Это печенье у вас свежее? **Б.** Это не очень // (подходит к полке и указывает на конкретный вид) Лучше вот это возьмите // **А.** Так я про это и спрашивал //

64. (разговор на улице) **А.** Вы не скажете / где здесь овощной магазин? **Б.** Так он сейчас закрыт // **А.** Мне нужен соседний с ним дом / сказали / он рядом с овощным магазином стоит // **Б.** Ну так бы и говорили!

65. (разговор трех коллег **О**, **П** и **Ф** о новой работнице) **О.** (обращаясь к **П.**)
Говорят / новенькая такая сплетница! Постоянно все выспрашивает и
вынюхивает // **Ф.** Да что вы такое говорите // Ничего она не вынюхивает!
П. (обращаясь к **О.**) А вы откуда знаете? **О.** Так вот / мне **Ф.** говорила об
этом! **Ф.** Ничего такого я вам не говорила // Я сказала / что новенькая по
работе много спрашивает // Она же совсем молодая / ничего еще не знает
//.

66. (разговор в магазине покупателя **А** с продавцом **Б**) **А.** Мне эта штучка
нужна / ну такая / чтобы туда много информации вошло / типа флешки //
Б. Жесткий диск? **А.** Да мне откуда знать / как она называется!

67. (разговор в поликлинике пациента **А** с врачом **Б**) **Б.** Еще жалобы есть?
А. У меня еще боли сильные в груди и часто так // **Б.** И долго у вас
торакалгия? **А.** У меня боли в груди! **Б.** Так это и есть боли в груди // **А.**
Так и говорите! Уже недели три //.

68. (**А** работает в химической лаборатории, к ней зашла сестра **Б**) **Б.** Ну /
скоро ты там? **А.** Сейчас уже освобожусь / только хромку доделаю // **Б.**
Что еще за хромка? **А.** Хромовая смесь // Это мы тут ее так называем //.

69. (разговор девушки с ее молодым человеком) **А.** Мы недавно в кино
ходили с **Надей** / там экранизация была того спектакля / который мы с
тобой в прошлом году видели / только все совсем не так / как там было / и
сюжет другой там / и характеры у тех героев не такие / все совсем не
так / как раньше было! **Б.** Не так в спектакле? **А.** В фильме! Ты меня
совсем не слушаешь!

70. (разговор девушки **Н** с братом **К**) **Н.** Ну так что / зайдешь в гости к нам? **К.** Зайду / конечно // **А** твой? **Н.** А что мой? **К.** Ну твой парень против не будет? **Н.** Нет / разумеется / ты же мой брат //

71. (разговор двух приятельниц о книгах) **П.** Обожаю Клода Изнера / у него главный герой просто прелесть / пишет он так точно и интересно! **Л.** Главный герой у него писатель? **П.** Да нет же / Клод Изнер пишет хорошо / а главный герой у него сыщик //

72. (разговор двух подруг, которые часто ходят сдавать кровь в донорский центр) **А.** Мы когда идем кровь сдавать? **Б.** Давай двадцатого / через месяц? **А.** Давай // Только надо перед этим гемоглобин проверить на всякий случай // **Б.** Можно на днях // **А.** Зачем на днях-то? Мы же только двадцатого идем // **Б.** Ну я имела в виду / что на днях / перед сдачей крови //

73. (разговор коллег по работе) **А.** Моей дочке на следующей неделе шесть лет исполняется // Она такая умница / только о школе и болтает! **Б.** Вы уже об этом рассказывали / только о дочке и говорите // **А.** Ну извините / раз уж вас утомила / больше не буду //

74. (разговор в магазине покупателя с продавцом) **А.** Показать вам что-нибудь? **Б.** Не надо мне ничего показывать / я и сам могу посмотреть!

75. (разговор двух приятельниц) **А.** Вчера видела очень интересный фильм об акулах // **Б.** (перебивая) Ты же знаешь / что мне вся эта живность неинтересна // **А.** Ну и ладно //

76. (разговор двух подруг на улице) **А.** Была я в этом бутике / лично мне понравилось // И не дорого / и вещи хорошие // **Б.** Посмотри-ка / снег пошел // **А.** А при чем тут снег? **Б.** Да нет / просто заметила / что снег пошел //

77. (разговор двух приятелей) **А.** Ну / как концерт? **Б.** Тебе бы не понравилось // **А.** Откуда ты знаешь / понравилось бы мне или нет? **Б.** Просто хорошо тебя знаю // **А.** Вот куплю билет и сама схожу туда //

78. (разговор двух приятелей) **А.** Зайти к тебе в гости? **Б.** Как хочешь // **А.** Я зайду / если ты хочешь? **Б.** Смотри сам // **А.** Ну понятно / не хочешь // Тогда в другой раз увидимся //

79. (разговор в поликлинике врача с пациентом) **А.** Какие у вас жалобы? **Б.** Это же ужас какой-то! Очередь такую отстоял / так мало того / до регистратуры не дозвонишься! Вот тебе и доступная медицина! **А.** (перебивая) Я вас спрашиваю / жалобы у вас какие по здоровью? **Б.** Да ваша поликлиника одна сплошная жалоба! Хоть помирай! Вон / в очереди одной [женщине] плохо стало / так это от того / что ждать столько приходится! **Б.** (перебивая) Мужчина / нет у меня времени ваши претензии про поликлинику тут выслушивать! Вы с чем пришли? **Б.** Так вот с тем и пришел / что чуть не помер на днях / а до вас не дозвониться!

80. (разговор двух знакомых) **А.** Мне очень понравился фильм / а первая его премьера состоялась тридцать лет назад / представляешь! **Б.** Первая премьера? Может, просто премьера? **А.** Да какая разница!

81. (разговор двух коллег **А** и **Б** в компании сослуживцев) **А.** Я такое о нашем начальнике слышала! **Б.** Что? **А.** Потом расскажу / это личное // **Б.** Ну вот потом бы и начинала этот разговор!

82. (на работу к **А** зашла ее подруга **Б**, в кабинете находятся еще несколько коллег **А**) **Б.** Ты уже освободилась? **А.** Заканчиваю / сейчас пойдем // Ну / рассказывай пока / как у тебя дела? **Б.** Да нормально / я тебе подробнее потом расскажу // **А.** Так тут все свои // **Б.** Да потом все-таки //

83. (в кабинет к женщине **А** зашла ее коллега **Б**; **А** собирается куда-то уходить, торопится) **Б.** Ты не поверишь! Такую историю сейчас узнала! **А.** Ты прости / но мне срочно бумаги эти отнести надо // Ничего / если ты потом расскажешь? **Б.** Ну / беги / конечно //

84. (разговор двух подруг, одна из которых – **Б** параллельно общается и выполняет работу на компьютере) **А.** Вот не люблю я эти пудинги и десерты! Недавно в нашем магазине увидела творожный десерт «Березовский» / решила на пробу взять / думала / он на творожок похож / а это такая гадость оказалась! **Б.** Ты же говорила / что любишь десерты // **А.** Да не люблю! **Б.** Прости / не услышала //

85. (разговор начальника и подчиненного) **А.** Когда вы уже отчет доделаете? Сколько можно ждать? **Б.** Да доделаю / доделаю! **А.** Имейте в виду / опоздаете / получите штраф // **Б.** А мне угрожать не надо / я вообще сейчас заявление по собственному [желанию] напишу!

86. (разговор двух коллег) **Т.** Все требуют и требуют / за такую мизерную зарплату! Лучшие бы наши главные [начальство] за собой смотрели! **Б.** Ну / так мы по срокам не успеваем / вот они и требуют // **А** вы вечно всем недовольны //

87. (разговор в автобусе, женщина торопится выйти из автобуса, но в проходе стоит девушка, готовящаяся выйти на следующей остановке) **А.** Да что ты тут встала? Не видишь / что ли / что людям выйти надо? **Б.** Так все уже вышли / это вы тормозите что-то! **А.** Ты со своими подружками так разговаривать будешь / невоспитанная! Отойди / тебе сказали! **Б.** Сама виновата / и кричит еще!

88. (разговор двух малознакомых людей в кафе, один из которых в плохом настроении) **А.** *Вы мне не передадите хлеб?* **Б.** *Нет.* **А.** *Что ж так категорично? Ладно / сам возьму //*

89. (разговор коллег) **А.** *А Федора Ивановича нет? У него кабинет закрыт //* **Вы не знаете / когда он будет?** **Б.** *Мы не его секретари!*

90. (обращение впервые оказавшегося в компании мужчины к одному из работников) **А.** *Не подскажете / где мне найти Виктора Анатольевича?* **Б.** *В его штанах / где же еще!* **А.** *Зачем же сразу грубить?* **Б.** *В кабинете он / вон / на табличке написано!*

91. (разговор между супругами; муж что-то ищет, обращается к жене) **П.** *Ты мои ключи видела?* **Р.** *Сам их куда-то забросил / а теперь меня спрашиваешь?* **П.** *Так видела или нет?* **Р.** *Ну нет / раз уж сразу не ответила //*

92. (разговор недавно познакомившихся студенток, поступивших в один институт, одна из которых окончила аграрный и считает, что это не слишком престижное заведение) **А.** *Ты какой до этого закончила институт?* **Б.** *Другой //* **А.** *Какой?* **Б.** *Ну / другой //*

93. (разговор двух соседок по комнате) **А.** *Как пишется «экссудативный»?* **Б.** *А я откуда знаю?* **А.** *Так ты же на филолога учишься!* **Б.** *Ну я же только учусь //*

94. (разговор двух коллег о третьей) **А.** *А у Юли парень-то уехал на вахту?* **Б.** *Не знаю //* **А.** *Ты не спрашивала?* **Б.** *Нет / я с ней такие темы не обсуждаю //*

95. (разговор начальника и подчиненного) **А.** *Неплохо презентация получилась / да?* **Б.** *Ну да //* **А.** *Только вот / наверное / надо фон изменить //*

Б. Ну да / можно было бы // **А.** Или цвет шрифта поменять? Или сам шрифт? **Б.** Ну да // **А.** Заладил «ну да»! Я же тебя спрашиваю!

96. (разговор двух подруг) **А.** Так вот / у нее щенок дома живет / и когда друг-то к ней пришел / он сразу запрыгнул к ней на колени // **Б.** Друг запрыгнул на колени? **А.** Вот глупая! Щенок запрыгнул!

97. (разговор двух коллег на работе) **А.** Не ставь сюда таз! Мы же тут обедаем! **Б.** Ты сейчас кушать собралась? **А.** Нет / но мы здесь обедаем всегда / а таз грязный!

98. (разговор между братьями, к одному из которых – **А** в комнату зашел второй – **Б**): **Б.** Мама сказала / ты куришь? **А.** Ты же видишь / не курю! **Б.** Да не сейчас // Она говорит / ты курить начал // Она переживает за тебя //.

99. (разговор матери **Б** и дочери **А** в зоопарке перед клеткой с тигром) **А.** Я понимаю / что это для безопасности / но эти прутья такие толстые / что ничего не видно! **Б.** Так тигра же хорошо видно // **А.** Я не про тигра / а вообще!

100. (разговор двух коллег, одна из которых в настоящий момент очень недовольна) **А.** Юлия / ты уже написала отчет? **Б.** Что у вас опять случилось? Вы с таким лицом ходите / что страшно смотреть! **А.** Какая разница / какое у меня лицо? Ты отчет написала или нет? **Б.** Уже пишу //.

101. (разговор супругов **А** и **Б** при выборе последнему куртки) **Б.** По-моему / эта мне хорошо [подходит] // Как думаешь? **А.** А по мне ужасно просто! **Б.** (обиженно) Ну и ладно / тогда вообще ничего покупать не буду!

102. (разговор двух студенток) **А.** Вот / пропустила лекцию / как теперь зачет-то сдавать? **Б.** Ну так ты прочти лекцию / разберись в ней и будешь к зачету готова // **А.** Да как я прочту / если ее у меня нет? **Б.** Дать тебе переписать? **А.** Вот спасибо!
103. (разговор матери **А** с дочерью **Б**) **А.** Вчера этот твой заходил / пока ты на занятиях была // Спрашивал / где ты // **Б.** Мама / не «этот твой» / а Ваня!
104. (разговор двух подруг) **А.** У тебя жвачка есть? **Б.** А что / у меня изо рта пахнет? **А.** Нет / конечно / я для себя хотела //
105. (разговор двух приятелей) **А.** Ну что / видел его девушку? **Б.** Видел // Это нечто просто // **А.** В каком смысле? **Б.** С синими волосами и с пирсингом в губе! И где он только такую нашел?
106. (разговор девушки с ее молодым человеком, который пришел к ней в гости) **А.** Заходи // **Б.** Отличная квартирка! **А.** Да / досталась мне от бабушки // **Б.** А мне от бабушки только глаза достались // **А.** (удивленный взгляд) **Б.** Ну / то есть / цвет глаз // Ты же не подумала / что мне ее глазные яблоки достались!
107. (разговор двух недавно познакомившихся людей) **А.** Расскажи мне о себе // Чем увлекаешься? **Б.** Люблю читать / обожаю книги // **А.** Это ведь одно и то же // **Б.** Ну да / я просто коллекционирую книги еще //
108. (разговор молодого человека со своей девушкой, которая переживает по поводу своего веса) **М.** Ну / когда поедем к моим родителям? Они с тобой очень хотят познакомиться! Они ж тебя на руках носить будут! **Л.** Они меня не поднимут!

109. (разговор двух приятелей) **А.** Я был на том вечере / тебя тоже видел // Это ведь ты была? **Б.** А тебе какое дело? **А.** Да я просто спрашиваю // **Б.** Вот и я просто отвечаю //

110. (разговор двух бывших коллег по работе) **А.** Слышала / у тебя все хорошо // Где ты теперь работаешь? **Б.** Где надо / там и работаю // **А.** Это что / секрет? **Б.** Можно и так сказать //

111. (разговор матери с сыном-подростком) **А.** Это прямо как в «Бриллиантовой руке»! **Б.** Где? **А.** Ну / в фильме // Помнишь / мы вместе смотрели / когда ты маленький был // **Б.** Я уже его и не помню / мне тогда лет пять было //

112. (разговор двух подруг) **А.** Будешь жвачку? **Б.** Это же конфета! **А.** Это жвачка // **Б.** Это жевательная конфета // **А.** Я их жвачками называю //

113. (разговор двух подруг) **А.** Так что / зайдете с М. ко мне в гости завтра? **Б.** Ты прости / но ты же знаешь / что у М. аллергия на кошек // **А.** Так у меня же не кошка / у меня собака дома // **Б.** Ну у него и на собак тоже аллергия // **А.** Ясно / не хотите заходить / так и сказали бы прямо!

114. (в автобусе один из пассажиров наступил на ногу другому) **А.** А вы не хотите извиниться? **Б.** За что? **А.** За то / что на ногу мне наступили // **Б.** Тут все друг другу на ноги наступают // **А.** Так трудно после этого извиниться? **Б.** Вот пристали!

115. (разговор трех студенток) **А.** Я слышала / что на выступление дается всего шесть минут // **Б.** Всего? **В.** Кто тебе такое сказал? **А.** Р. сказала // **Б.** Нет / она сказала / что дается семь минут / но на шестой минуте предупреждают / что всего минута осталась // **А.** Я / значит / не так поняла //

116. (разговор двух подруг) **А.** Она говорила / что любит китайскую музыку // **Б.** Вообще-то / она японскую музыку любит // **А.** Китайцы / японцы // Какая разница / они же все азиаты //

117. (разговор двух приятелей **А** и **Б** после того, как **Б** поздоровалась с проходившим мимо человеком) **А.** Кто это был? **Б.** Какая тебе разница? **А.** Ну интересно // Так кто это был? **Б.** Никто //

118. (разговор двух приятелей после ссоры) **А.** Привет // Как дела? **Б.** (молчит) **А.** Ты что / со мной не разговариваешь? **Б.** Нет / не разговариваю //

119. (разговор двух подруг) **Л.** Что ты хочешь на день рождения? **К.** Да ничего не надо // **Л.** Да ну / скажи // **К.** Нет / правда // Что подарить / то и подарить //

120. (разговор двух приятельниц в магазине) **А.** Какая красивая юбка! **Б.** Да / вполне симпатичная // Тебе бы / думаю / подошла бы // **А.** Я бы купила / да денег сейчас нет // **Б.** Да / жалко // **А.** Купить бы ее сейчас / да завтра на работу надеть // **Б.** Ну так / одолжить тебе денег? Потом вернешь // **А.** Ой / это было бы замечательно // Спасибо!

121. (разговор двух сестер) **А.** Пойдешь со мной в магазин? **Б.** А надо? **А.** Ну мы же договаривались! **Б.** Не хочется / ну да ладно / схожу //

122. (разговор двух подруг) **А.** Ну / как работается на новом месте? Я слышала / что ты собираешься и **Г.** туда перетянуть // Я же твоя лучшая подруга / почему мне-то не предлагаешь? **Б.** Ну / во-первых / я **Г.** ничего не предлагала / это он мне навязывается! Я сама там пока на испытательном сроке / так что пусть он не выдумывает // Я просто сказала / что сменила место работы и все //

123. (разговор двух сестер) **А.** Мы сегодня в гости идем? **Б.** Какой Костя? **А.** Я говорю «гости» // **Б.** Да я поняла / просто сначала подумала / ты про какого-то Костю говоришь / вот и решила пошутить //
124. (разговор двух подруг) **Л.** Слушай / а как в «контакт» [социальная сеть] зайти? **Д.** Браузер открой // **Л.** Что такое «браузер»? **Д.** Ты не знаешь / что такое браузер? Вот деревня! На рабочем столе значок //
125. (разговор двух коллег по работе, которые состоят в близких отношениях) **А.** Выйдешь завтра за меня? **Б.** Замуж? **А.** Да нет же / по работе // А то мне к врачу надо // **Б.** Ах / вот как // А я уже обрадовалась //
126. (разговор двух студенток по телефону) **П.** Ну все / я отъезжаю // **В.** Куда это ты собралась? **П.** Да никуда / у меня крыша отъезжает // Устала очень //
127. (разговор двух коллег) **А.** Завтра на собрании Иванова не будет // **Д.** Ну и хорошо // Вот только Ивановой там не хватало! **А.** Да не Иванова / а Иванов // Это ее муж // **Д.** Видимо / не сразу поняла вас //
128. (разговор в магазине покупателя с продавцом) **А.** У вас есть конфеты «Умка»? **Б.** Уже нет // **А.** Расхватали? **Б.** Да нет / давно уже не завозят //
129. (разговор двух подруг, мимо которых прошел молодой человек) **А.** Ты посмотри / какой урод! **Б.** Ну да / я бы с таким лицом жить точно не смогла // **А.** Да нет / он как свинья себя ведет / выбросил фантик прямо на тропинку / урны же рядом! **Б.** Так надо было ему замечание сделать //
130. (разговор двух коллег) **А.** Скучно // Мне ужасно скучно / **Б.** Так / может / делом уже займешься? **А.** Так мне от дел и скучно! Хочу в отпуск //

131. (разговор двух приятельниц) **А.** Вот не ожидала / что она меня так подставит! Эта **О.** такая [нецензурное слово]! **Б.** Ого // Ничего себе! **А.** Ты тоже так думаешь? **Б.** Да нет / просто не знала / что ты материшься //

132. (разговор двух приятельниц) **А.** Ты идешь в кино? **Б.** А какой фильм? **А.** «Дикие джунгли» // **Б.** Так я его видела уже // **А.** Как ты могла его видеть? Он только первый день в прокате // **Б.** А / ну тогда я видела «Король джунглей» //

133. (разговор матери с сыном) **А.** Надень шапку / на улице холодно // **Б.** Мама / я уже не маленький / не нужна мне шапка // **А.** Надевай / я сказала / не хватало еще / чтобы ты заболел // **Б.** Станет холоднее / тогда и надену //

134. (разговор двух приятельниц) **П.** Я бы хотела в Кувейт поехать // **А** ты? **Р.** Это еще что за Кувейт? Это страна такая? **П.** Плохо ты географию в школе учила!

135. (разговор девушки с молодым человеком после ссоры) **Р.** Все / я ухожу // **Б.** Бросаешь меня? **Р.** Нет / в магазин пойду //

136. (после стука **А** в дверь, ему открывает **Б**) **А.** Могу я увидеть **Р.**? **Б.** Нет // **А.** А что с ним случилось? **Б.** Здесь такой не живет / вы адресом ошиблись //

137. (разговор двух студентов) **А.** Ты в английском хорошо ведь соображаешь? **Б.** Ну да / а что тебе надо? Домашку [домашнее задание] я тебе делать не буду! **А.** Да я не об этом // У меня соседка уезжает / она английским занималась / у нее осталось много книг // Она не хочет их выбрасывать / просила узнать / может / нужны кому-нибудь //

138. (разговор двух братьев) **А.** Ты к отцу-то собираешься зайти или нет? **Б.** Он же сказал / что не хочет меня видеть // **А.** Вот не ври // Он сказал / что он устал от тебя и твоих выходок!
139. (разговор двух старшеклассников) **А.** И почему ты так алгебру любишь? **Б.** Если она тебе плохо дается / это не значит / что она не должна никому нравиться // **А.** Так я же просто спросил / мне интересно //
140. (разговор девушки с другом в кафетерии) **Р.** Вот ты сладкоежка! **Л.** (обиженно) Я толстая / да? **Р.** Да я не об этом!
141. (разговор на улице) **А.** Вы не подскажете / как пройти на улицу Мира? **Б.** Сейчас прямо идите / а потом направо поверните // Там увидите магазин / от него налево // **А.** Так ведь там же тупик! **Б.** Где? // **А.** Ну / где / по вашему мнению / магазин // **Б.** А / ну тогда не знаю //
142. (разговор двух подруг во время спора) **А.** Простите нас / господин директор / за сотоварища приняли / не признали господина своего // **Б.** Обязательно издеваться? **А.** Так это же из фильма // «Самолет летит в Россию» // Неужели не помнишь его? Вместе же смотрели // **Б.** А с чего это я должна все фильмы помнить?
143. (разговор подруг, собирающихся в гости) **А.** Ну / как я выгляжу? **Б.** Ой / я бы на твоём месте выбрала другое платье // **А.** (обиженно) Тогда вообще не пойду! **Б.** Так я же пошутила! **А.** Ты пошутила / а я не пойду //
144. (разговор двух приятельниц) **А.** Слушай / а я не тебе давала книгу *Кастанеды* [автор]? **Б.** Я ее еще не дочитала / можно попозже верну? **А.** Читай на здоровье / я просто забыла / кому ее отдавала / вот и спросила //

145. (разговор двух сестер, одна из которых в настоящий момент занята) **А.** Ну так что / будешь чай пить? **Б.** Ты не видишь / что ли / что я занята? **А.** Чего орать-то так? Ладно / больше не побеспокою //.

146. (разговор дочери с отцом) **А.** Так вот / еще до того / как ты родилась / я работал... **Б.** (перебивая) Папа / ты эту историю мне уже пятый раз рассказываешь! **А.** Тебе не интересно разве? **Б.** Было интересно / просто надоело уже слушать одно и то же //.

147. (разговор коллег, одна из которых – **А** долго отсутствовала на работе по причине отпуска) **А.** Ну / как тут у вас? Аленка еще не забеременела? **Б.** С чего это вы взяли? **А.** Так свадьба у них давненько была / пора бы уже и ребеночка им // Так как? **Б.** Я ее об этом не спрашивала / это неудобно //.

148. (разговор двух приятельниц, одна из которых работает учительницей в начальных классах) **А.** Ты не хочешь со мной на выступление моей малышни в пятницу сходить? **Б.** Не знаю // **А.** Почему? **Б.** Не знаю / может / дела какие появятся // Ничего не обещаю //.

149. (разговор молодой женщины **О** и пожилого мужчины **Б** – коллег по работе) **Б.** А что это вы / Ольга / не здороваетесь? **О.** Так / насколько помню / мужчины первыми должны здороваться // **Б.** А я / Оленька / помню / что первыми должны здороваться молодые // **О.** (смущенно) Здравствуйте //.

150. (разговор преподавателя университета **А** с опоздавшим студентом **Б**; **А** пребывает в плохом настроении, так как на занятие опоздало уже несколько студентов) **А.** Вот! Опять опоздавший! **Б.** Почему опять-то? Я только первый раз на вашу лекцию опоздал // **А.** Я не про вас конкретно! Сколько еще опоздавших сегодня будет?