

КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ И ИХ ФАКТОРЫ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

COMMUNICATION FAILURES AND THEIR FACTORS: PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL ASPECT

I. Bobykina

Summary: The article presents the results of a study of communicative failures of university students and the factors of their occurrence, identified using methods of pedagogical observation, interpretation and classification. It has been established that, along with the typical factors of communicative failures, such as the limited vocabulary of students, the low level of their reading culture, the media with their characteristic general dysfunctionality, the influence of online communication in social networks with insufficiently observed and established norms, formalization and clichéd nature of business communication.

Keywords: communicative failures, factors of communicative failures, business communication, educational discourse.

Бобыкина Ирина Александровна,

доктор педагогических наук, доцент, Челябинский
государственный университет
irina.bobykina@csu.ru

Подорожко Инна Владимировна

кандидат педагогических наук, доцент, доцент,
Российский государственный университет правосудия
(г. Челябинск)
podorozhko.2016@mail.ru

Аннотация: В статье представлены результаты исследования коммуникативных неудач обучающихся вузов и факторы их возникновения, выявленные с помощью методов педагогического наблюдения, интерпретации и классификации. Установлено, что наряду с типичными факторами коммуникативных неудач, такими, как ограниченный словарный запас обучающихся, низкий уровень их читательской культуры, большую роль в появлении коммуникативных неудач имеют средства массовой информации с характерной общей дисфункциональностью, влияние онлайн-коммуникации в социальных сетях с недостаточно соблюдаемыми и устоявшимися нормами, формализованность и клишированный характер деловой коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативные неудачи, факторы коммуникативных неудач, деловая коммуникация, образовательный дискурс.

Современный этап развития российского общества характеризуется неоднозначными и сложными социально-экономическими, политическими и научно-техническими преобразованиями. В связи с новой общественной ситуацией перед высшим образованием стоит задача развития личности обучающегося с набором интегральных характеристик, среди которых приоритетное значение имеет профессиональная культура. Одной из важнейших ее составляющих становится культура психоэмоционального и коммуникативного поведения обучающихся вузов в процессе деловой коммуникации.

На социально-педагогическом уровне особую актуальность проблема изучения коммуникативного аспекта личности обучающегося вуза приобрела в контексте переосмысления роли студента в образовательном процессе, введения новых требований федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (далее – ФГОС ВО), внедрения современных информационных и коммуникационных технологий, вследствие чего сформировались особые информационно-психологические воздействия, сказывающиеся на психике и здоровье личности [1], и, как следствие, качестве образования. Как показывает анализ ФГОС ВО [2], сформированная универсальная коммуникативная компетенция, трактуемая как способность осуществлять

деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), является одним из ключевых показателей качества профессиональной подготовки в вузе.

Проблеме коммуникативных неудач посвящено значительное количество публикаций, в том числе современных (Голованова И.Ю. 2022, Гуляева Е.В. 2019, Макарова М.В. 2019, Месеняшина Л.А. 2022, Никитина И.С. 2019, Пономарева И.В. 2022, Швецова В.М. 2021, др.). В психолого-педагогической литературе вопросы обучения в сотрудничестве, коллаборативного и кооперативного взаимодействия раскрыты в работах Е.Б. Быстрой, Д. Джонсон, Н.В. Павельева, А.С. Рафикова, Г.П. Синицина, Ж. Фрайссина, Hoggan С., Robbins S. др. Новизна настоящего исследования состоит в том, что в нем представлен расширенный спектр факторов коммуникативных неудач студентов вузов, появившихся вследствие увеличения виртуального коммуникативного пространства интернет-коммуникаций с малоизученными и неустоявшимися коммуникативными нормами. Знание типологий и причин возникновения коммуникативных неудач может содействовать выбору и обучению студентов конструктивным коммуникативным стратегиям и тактикам, способствующим не только эффективной деловой коммуникации в образовательном дискурсе, но и обуче-

нию продуктивной коммуникации в будущей профессиональной сфере.

Ключевой *исследовательский вопрос* данной статьи связан с выявлением влияния актуального коммуникативного пространства как причины возникновения коммуникативных неудач студентов вуза и методов обучения, способствующих их предупреждению. Исходя из этого, *цель исследования* заключается в анализе коммуникативных неудач обучающихся вузов и обосновании обучающих методов их предупреждения.

Рассмотрим *основные понятия* данной работы. По мнению исследователей, под *коммуникативной неудачей* понимается:

- «такой «сбой» в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения, а их элементы не реализуются как инструкции по преобразованию окружения» [3, с. 53];
- то есть ситуация, когда «когда коммуникативный акт не достигает коммуникативной цели, поскольку нечто в процессе коммуникации происходит неправильно» [4, с. 53];
- «т.е. имеет место неосуществление или неполное осуществление коммуникативных намерений говорящего» [5, с. 69];
- полное или частичное непонимание высказывания партнером по общению [3, с. 53];
- «несоответствие реакции слушающего коммуникативным ожиданиям говорящего» [6, с. 221];
- полное непонимание, манифестируемое отсутствием ожидаемого перлокутивного эффекта и зачастую сопровождаемое отличной от прогнозируемой эмоциональной реакцией, препятствующей дальнейшему развертыванию коммуникативной интеракции» [7, с. 23];
- «несоответствие между интенцией говорящего и интерпретацией слушателя, неправильное понимание одним из коммуникантов интенций другого» [8, с. 8].
- «при котором коммуниканты не добиваются взаимовыгодных результатов, а отношения между ними ухудшаются или разрываются» [9, с. 194]. Наряду с разнообразием в понимании понятия «коммуникативная неудача», обусловленным различными критериями их определения, можно проследить всестороннее изучение природы коммуникативного акта, коммуникативной ситуации и особенностей коммуникативного поведения участников коммуникации. В настоящем исследовании мы акцентируем внимание на коммуникативных неудачах в образовательном дискурсе и понимаем под «коммуникативной неудачей» сбой в коммуникации, при котором частично или полностью не решается намеченная коммуника-

тивная задача.

В зависимости от причин возникновения коммуникативных неудач, исследователи выделяют *экстралингвистические* (различия в картинах мира и установках участников коммуникации, несовпадение оценок явлений, неверный выбор поведенческих стереотипов, эмоциональная несдержанность, др.) и *лингвистические* (использование иноязычных слов, терминов, жаргонизмов, диалектизмов; избыточная метафоричность; многозначность или омонимия языковых единиц (двусмысленность высказывания); нарушение порядка слов, неоправданное многословие, неточность или недосказанность при выражении мысли, нарушение норм литературного языка, ошибки в интонировании, неправильный выбор речевого жанра и стиля общения; невладение речевым этикетом и др.) [6, с. 221].

Городецкий Б.Ю. предлагает выделять *глобальную коммуникативную неудачу* в случае, когда коммуникативная деятельность не реализуется и определенная стратегическая цель не достигается. *Частичная коммуникативная неудача*, по мнению исследователя, представляет собой временный сбой в коммуникативном процессе [5].

Мы едины во мнении с Т.Н. Ворониной о том, что как отрицательное, так и положительное (радость, восхищение, состояние эйфории и др.) психологическое состояние собеседников являются состояниями, которым сопутствует эмоциональная напряженность как неблагоприятный фактор, приводящий к коммуникативной неудаче. Кроме того, возникновению коммуникативной неудачи также способствуют неподготовленность, спонтанность речи, ее эмоциональность, импульсивность общения [10, с. 20].

Вместе с тем следует отметить, что коммуникативные неудачи любого порядка провоцируют нежелательный эмоциональный эффект и приводят не только к взаимному непониманию участников коммуникации, но и к речевой агрессии в коммуникации [11, с. 31], которая выражается в негативной оценке человека или ситуации, неодобрении, презрении, порицании или иронии, направленной как на сам предмет высказывания, так и на личность коммуниканта [12].

Образовательный дискурс, являясь институциональным типом, характеризуется специализированной клишированной статусной разновидностью коммуникации. Он специфичен инструментальным отношением к индивиду, настоящее состояние которого рассматривается как некоторый ресурс или материал для построения будущей, институционально закрепленной модели его личности [13]. Его основные функции заключаются в следующем.

1. Информативная, согласно которой речевое взаимодействие всегда ориентировано на передачу или получение информации.
2. Прагматическая (функция воздействия) – использование языковых средств для интеллектуального, эмоционального или волевого воздействия на адресата речи.
3. Эмотивная (эмоционально-экспрессивная) – использование языковых средств для выражения отношения к содержанию сообщения или к собеседнику.
4. Фатическая (контактоустанавливающая) – использование языковых средств для установления психологического контакта с адресатом [14].

Поскольку образовательный дискурс не является формализованной системой передачи знаний и обозначает не устоявшееся, а проблемное поле освоения субъектами дискурса учебных и научных знаний, затрагивает практически все сферы жизнедеятельности человека [15], он изобилует ситуациями, связанными с недопониманием, разницей в интерпретации одних и тех же событий и явлений, провоцирующими коммуникативные неудачи.

В результате проведенного анализа устных произведений и письменных работ разных жанров студентов ряда вузов г. Челябинска были выявлены наиболее частотные факторы коммуникативных неудач, которые можно представить следующим образом:

1. Особенности участников коммуникации:
 - различия в типах речевой и общей культуры,
 - диссонанс ментальных миров коммуникантов,
 - нарушение принятых норм поведения,
 - нарушение норм этики,
 - несоблюдение традиций.
2. Ситуация и обстоятельства коммуникации:
 - неудачный выбор места,
 - неподходящее время,
 - неизвестный содержательный контекст,
 - некорректный выбор собеседника,
 - многословие,
 - недостаточный учет обстоятельств (недостаточная вслушиваемость вследствие внешнего шума, небрежность произношения из-за дефектов говорящего),
 - игнорирование психоэмоционального состояния собеседника.
3. Коммуникативный текст:
 - нарушение языковых норм,
 - двусмысленность,
 - нарушение композиционной целостности произведения,
 - межстилевая интерференция,

- оторванность от контекста,
- неоправданное употребление стилистически сниженной лексики,
- переход на фамильярно-разговорный стиль общения,
- ограниченный спектр языковых и стилистических средств литературного языка.

Полученные данные позволяют сделать вывод о том, что изменились условия формирования коммуникативного поведения студентов, прежде всего, вследствие массового и интенсивного распространения интернет-коммуникаций и цифровизации как высшего образования, так и всех сфер жизнедеятельности. Все более активное использование письменной коммуникации как транслятора устной речи с характерной ей экспрессивностью и спонтанностью, появление нового формата текста – виртуального гипертекста с неустоявшимися нормами, диалогичность и разговорность современного письменного и устного образовательного дискурса, стереотипность и клишированность речи, межстилевая интерференция со смешением средств деловой коммуникации и разговорных языковых единиц приводят к утрате значимости нормативности речи и утверждению, и, как следствие, к возникновению коммуникативных неудач. Более того, четко прослеживается неоднозначное влияние новых коммуникативных норм (оперативное реагирование на сообщение в ущерб корреляции смысла и формы его выражения, готовые реплики вместо осмысления сути явления и др.) на мышление, психоэмоциональное и коммуникативное поведение студентов, а также развитие их способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в образовательном дискурсе.

Проведенный анализ научно-педагогической литературы [16-19] и собственный педагогический опыт позволили выявить потенциал коллаборативного (на основе синергетической созидательной деятельности) и кооперативного (на основе распределенной созидательной деятельности) обучения как методов, наиболее содействующих достижению целей настоящего исследования. Учитывая выявленные коммуникативные неудачи студентов и причины их возникновения, а также актуальные условия образовательного процесса в отечественных вузах, представляется необходимым целенаправленно активизировать коллаборацию как форму учебного социального сотрудничества в сфере деловой коммуникации, формирующее оценивание универсальной коммуникативной компетенции и культуры психоэмоционального поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, кооперативное обучение, а также иные формы и методы сотворчества и взаимообучения, которые позволяют студентам осваивать позитивные формы и нормы коммуникативного поведения и формируемые способности. В условиях сокращения реаль-

ного и увеличения виртуального коммуникативного пространства создание коллаборативной здоровьесберегающей обучающей среды видится одним из перспективных направлений педагогической деятельности

в современном вузе. В заключение отметим, что данная проблема требует дальнейшего теоретического и экспериментального исследования и освещения в научных публикациях.

ЛИТЕРАТУРА

1. Львов, В.М., Римская, Т.С. Психологическая безопасность и качество жизни личности // Ника: [Эл. ресурс]. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-bezopasnost-i-kachestvo-zhizni-lichnosti> (дата обращения: 18.01.2024).
2. Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. № 807 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 02.03.01 Математика и компьютерные науки» (с изменениями и дополнениями): [Эл. ресурс]. URL:https://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Bak/020301_B_3_15062021.pdf (дата обращения: 11.01.2024).
3. Агапова, С.Г. Основы межличностной и межкультурной коммуникации. – Ростов н/Д: Феникс, – 2004. – 282 с.
4. Иванов, Л.Ю. Коммуникативная неудача // Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник. – М.: Флинта; Наука. – 2003. – С. 251-252.
5. Городецкий, Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний: сб. ст. – Новосибирск. – 1985. – С. 64–78.
6. Кузнецова, А.А. Коммуникативная неудача // Эффективное речевое общение (базовые компетенции): словарь-справочник: электр. изд. / под ред. А.П. Сковородникова. – Красноярск: Изд-во Сибир. фед. ун-та. – 2014. – С. 221.
7. Бугрова, С.Е. Основные подходы к изучению и типологизации коммуникативных неудач // Вестн. Нижегород. гос. лингвист. ун-та им. Н.А. Добролюбова. – 2012. – Вып. 20. – С. 22-30.
8. Mitroy, L. Comprehension and context: Successful communication and communicative breakdown // Applied sociolinguistics. – London: Academic Press., – 1984. – P. 7-31.
9. Кара-Мурза, Е.С. Конфликтные модусы общения: коммуникативная неудача, конфликт, речевое преступление // Проблемы речевого общения: тезисы докладов междунар. конф. «Десятые Шмелевские чтения» (24-26 февр. 2012 г.). – М.: Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова РАН. – 2012. – С. 193-202.
10. Воронина, Т.Н. Причины коммуникативных неудач // Вузовская наука – Северо-Кавказскому региону: материалы VII регион. науч.-техн. конф. – Ставрополь: Сев.-Кавказ. гос. техн. ун-т. – 2003. – С. 15–23.
11. Земская, Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект: сб. ст. / отв ред. Е.А. Земская, Д.Н. Шмелев. – М.: Наука., – 1993. – С. 30-64.
12. Сиротинина, О. О стилистических приемах современной публицистики, которые могут приводить к коммуникативной неудаче // Жизнь языка. Сборник к 80-летию Михаила Викторовича Панова. – М.: Языки славянской культуры. – 2001. – С. 280-289.
13. Кожемякин, Е.А. Образовательно-педагогический дискурс // Современный дискурс-анализ. – 2009. – №1(27). – 54-79.
14. Дьякова, Е.Ю. Дискурсивные стратегии образовательного дискурса (на материале анализа Интернет-сайта Оксфордского университета)//Язык, коммуникация и социальная среда. – Воронеж: ВГУ. – 2006. – С. 139-148.
15. Ушакова, О.П. Образовательный дискурс в межкультурном диалоге // Наука и современность: [Эл. ресурс]. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatelnyy-diskurs-v-mezhkulturnom-dialoge> (дата обращения: 19.02.2024).
16. Рафикова, А.С. Использование метода обоснованной теории для исследования коллаборативного обучения // Эпоха науки: [Эл. ресурс]. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-metoda-obosnovannoy-teorii-dlya-issledovaniya-kollaborativnogo-obucheniya> (дата обращения: 19.02.2024).
17. Сеницына, Г.П. Стратегия обучения в партнёрстве: коллаборативное обучение // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2019. №2 (36): [Эл. ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategiya-obucheniya-v-partnyorstve-kollaborativnoe-obuchenie> (дата обращения: 19.02.2024).
18. Красильникова, Л.В. Формы и инструменты коллаборативного взаимодействия для обучения иностранным языкам в неязыковом вузе // МНКО. 2022. №5 (96): [Эл. ресурс]. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/formy-i-instrumenty-kollaborativnogo-vzaimodeystviya-dlya-obucheniya-inostrannym-yazykam-v-neyazykovom-vuze> (дата обращения: 21.03.2024).
19. Мишина, А.П., Березова, Н.А., Каценко, Ю.Е., Каренин, А.А., Черкашина, В. В. Коллаборативное пространство в развитии потенциала самоопределения студентов // Ярославский педагогический вестник. 2022. №1 (124): [Эл. ресурс]. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/kollaborativnoe-prostranstvo-v-razviti-potentsiala-samoopredeleniya-studentov> (дата обращения: 21.03.2024).

© Бобыкина Ирина Александровна (irina.bobykina@csu.ru), Подорожко Инна Владимировна (podorozhko.2016@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»