

УДК 316.77

КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ СЕТЕВОМ ПРОСТРАНСТВЕ

А.А. Саматыя

*Белорусский государственный университет
Минск, Республика Беларусь, Samatyaa@bsu.by*

В данной работе рассматривается специфика интерпретации косвенных речевых актов в условиях асинхронной и зачастую опосредованной коммуникации. В онлайн режиме интерпретация косвенных речевых актов может привести к дополнительным трудностям, связанным с возрастанием недопонимания и разногласий, поскольку в информационном онлайн пространстве отсутствует значительный объём невербальных сигналов и ситуативного контекста, который обычно сопровождает непосредственное общение.

Ключевые слова: сетевая межкультурная коммуникация; косвенные речевые акты; коммуникативные неудачи; обратная связь.

Коммуникативная неудача становится распространённым феноменом развития современного информационного общества. Недостоверность данных, неверная их интерпретация приводят к недопониманию и конфликтам. «Коммуникативная неудача является результатом неуспешной коммуникации, в основе которой лежат неправильно выбранные языковые средства или тактики и стратегии говорящего, отрицательное действие которых можно проследить на стадии коммуникативного дискомфорта» [1, с. 5].

Б.Ю. Городецкий трактует понятие коммуникативной неудачи следующим образом: «Коммуникативная неудача в широком смысле - всякая коммуникативная неудача, то есть любой случай, когда с помощью речевого действия не достигается его практическая цель. Коммуникативная неудача в узком смысле: коммуникативная неудача, при которой не достигнута не только практическая цель, но и коммуникативная цель» [3, с. 68].

Под коммуникативными неудачами в онлайн-среде понимаются нарушения в процессе обмена информацией. Эти сбои приводят к неправильному восприятию передаваемого сообщения реципиентом, препятствуя достижению намеченных коммуникативных целей или провоцируя возникновение конфликтных ситуаций. К числу основных факторов, способствующих появлению затруднений, относятся:

- 1) отсутствие интонации, мимики и жестов;
- 2) имплицитность косвенных высказываний, которая может привести к их буквальному или ошибочному пониманию;
- 3) невозможность оперативно уточнить информацию или подтвердить правильность понимания запрашиваемых сведений, что увеличивает риск недопонимания между собеседниками;
- 4) текстовая форма может исказить или усилить эмоциональный фон, приводя к неадекватной реакции;
- 5) информация, передаваемая в режиме онлайн, может не учитывать специфику интернет-платформы и ожидания получателя, что также может быть воспринято негативно.

Для предотвращения коммуникативных неудач в онлайн-среде рекомендуется применять следующие стратегии:

- 1) следует использовать простые формулировки, избегать сленга и избыточной терминологии, особенно при одновременном общении со множеством людей (рабочий чат, рассылка информационного письма на конференцию и т.д.);
- 2) сообщения, имеющие особую значимость, будет целесообразным дополнить косвенной просьбой или предложением с более развёрнутым пояснением;
- 3) необходимо применять средства структурирования текста: разбивка на абзацы, использование маркированных списков, выделение ключевых моментов полужирным, курсивом или подчёркиванием, что поспособствует улучшению его читабельности и понимания;
- 4) следует внимательно относиться к выбору лексики и пунктуации, для адекватной передачи эмоций и предотвращения их искажения.
- 5) не использовать эмодзи (смайлики) при межкультурном диалоге, поскольку они могут способствовать искажению информации и неверной трактовке сообщений;
- 6) перед отправкой сообщения следует перечитать его с точки зрения потенциального адресата для выявления возможных двусмысленностей и неточностей.

Применение вышеперечисленных стратегий нацелено на минимизацию рисков возникновения коммуникативных неудач на этапе формирования и отправки сообщения, повышению его ясности, простоты и конкретности. Однако учитывая асинхронный характер онлайн-взаимодействия, обеспечение полноценной эффективности коммуникации требует не только качественной передачи информации, но и верификации её восприятия и понимания адресатом.

В связи с этим рассмотрим следующий аспект: обратная связь. Она является связующим звеном между сторонами и способствует формированию эффективной

коммуникации, что особенно значимо в условиях взаимодействия посредством Интернета, где у коммуникантов ограничены возможности немедленного получения ответа. Следует отметить, что наличие обратной связи влияет на:

- 1) точность понимания и интерпретацию сообщения адресатом;
- 2) получение отклика на свои действия или сообщения стимулирует дальнейшее участие в коммуникационном процессе;
- 3) построение позитивных взаимоотношений между участниками диалога;
- 4) повышение качества контента и сервисов на различных онлайн- ресурсах.

В связи с рассматриваемыми стратегиями необходимо подчеркнуть, что ещё одним аспектом обеспечения результативного взаимодействия в онлайн пространстве выступает забота о наличии и сохранении обратной связи. Этот компонент выступает в качестве важного связующего звена, необходимого для подтверждения понимания, корректировки дальнейших действий и поддержания полноценного диалога, что действительно значимо в условиях опосредованной сетевой коммуникации с присущими ей ограничениями в получении немедленной обратной связи.

Понятие обратная связь или фидбэк (feedback) было предложено учёным Норбертом Винером. Он был признан одним из основателей кибернетики [2, с. 158]. Появление данного термина преследовало цель преодолеть ограничений, характерных для упрощённой линейной модели коммуникации, и представлении её как циклического процесса. Обратная связь даёт возможность отправителю адаптировать своё сообщение к социальному контексту в соответствии с реакцией и потребностями адресата, а также вносить изменения в стратегию взаимодействия сторон в реальном времени или асинхронно. В то время как специфика некоторых каналов передачи информации может затруднять процесс обратной связи, возможность её организации существует практически повсеместно. Для реципиента наличие такого механизма способствует повышению уверенности в процессе диалога и наделяет его определённой степенью контроля над его дальнейшим развитием.

Шумы и помехи представляют неотъемлемую характеристику любого канала передачи информации. Несмотря на это, когнитивные системы адресатов зачастую способны эффективно преобразовать или восполнять фрагменты сообщения при наличии частичных искажений, опираясь на его внутреннюю избыточность, что позволяет обеспечить адекватное восприятие в условиях помех.

Обратная связь – это процесс, осуществлённый с помощью следующих способов: проведение опросов, организация узкоспециализированных услуг приёма обращений (например, горячих линий) систематический мониторинг распространения данных и исследования реакции на сообщения в информационном пространстве. Обработка данных позволяет рационализировать основные параметры коммуникативного процесса, включая адаптацию содержания самого сообщения к социальному контексту, пересмотр выбранного канала его доставки и коррекцию характеристик источника информации.

Применение механизмов обратной связи позволяет качественно определять группу характерных ошибок, возникающих на различных этапах передачи сообщений. К числу наиболее часто выявляемых проблем относятся:

- 1) дисбаланс между выбранным лингвистическим или иным кодом сообщения и спецификой целевой аудитории;
- 2) неверный выбор канала коммуникации для поставленной задачи;

3) наличие избыточного уровня шума или загруженность в канале передачи данных;

4) несоответствие кода характеристикам предполагаемой аудитории может стать критическим фактором, ведущим к неприятию или неверному декодированию сообщения.

Также, обратная связь имеет характерные проблемы, появившиеся в процессе обмена информацией. По этой причине следует обратить внимание на способы организации связи:

1) предоставление пользователям удобных инструментов для выражения своего мнения (комментарии, рейтинги, системы поддержки);

2) мотивация пользователей через призывы к действию, проведение опросов, квизов, тестирований, конкурсов активности;

3) необходимость своевременного рассмотрения полученных отзывов и предоставление ответов, даже если это просто подтверждение получения сообщения;

4) во время работы с отрицательным фидбэком проявляемые сострадание и сочувствие, стремление разобраться в проблеме и разработке механизмов её решения;

5) использование полученных данных для анализа потребностей пользователей (целевой аудитории), выявление недостатков и планирования улучшений;

6) предоставление наглядного примера пользователям того, как их воздействие положительно влияет на развитие ресурса или улучшение взаимодействия.

Таким образом, коммуникативные неудачи в сетевом пространстве являются сложным и многофакторным явлением, которое оказывает значительное влияние на эффективность межличностного взаимодействия. Понимание причин их возникновения и способов устранения имеет важное значение для повышения качества онлайн-коммуникации и укрепления доверия между её участниками.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Айтенова, И. К. Речевое поведение радиоведущего в ситуациях коммуникативного дискомфорта (на примере программ информационно-развлекательного вещания) / И. К. Айтенова, Л. А. Балобанова // Вестник Томского гос. ун-та. Филология. – 2016. – № 5 (43). – С. 5–23.

2. Винер, Н. Кибернетика, или Управление и связь в животном и машине. / Пер. с англ. И.В. Соловьева и Г.Н. Поварова; Под ред. Г.Н. Поварова. – 2-е издание. – М.: Наука; Главная редакция изданий для зарубежных стран, 1983. – С. 158–165

3. 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.

COMMUNICATIVE FAILURES IN INTERCULTURAL COMMUNICATION

A.A. Samatya

Belarusian State University

Minsk, Belarus, SamatyaAA@bsu.by

This article examines the specifics of interpreting indirect speech acts in the context of asynchronous and often indirect communication. Online interpretation of indirect speech acts can lead to additional difficulties associated with increased misunderstandings and disagreements, since the online information space lacks a significant number of non-verbal signals and situational context that usually accompanies direct communication.

Keywords: network intercultural communication; indirect speech acts; communicative failures; feedback.