

КОГНІТИВНО-ПРАГМАТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРАТЕГІЙ ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗБОЇВ

Дана стаття є спробою проаналізувати когнітивні основи дискурсивних стратегій подолання комунікативних збоїв з точки зору когнітивної прагматики та з урахуванням функціональних особливостей ментальної архітектури людини. Дослідження базується на сучасних відкриттях у сфері когнітивної прагматики, нейрології та теорії емоційного інтелекту.

Постановка наукової проблеми. Зі становленням когнітивно-комунікативної парадигми у лінгвістичних студіях початку XXI ст. спостерігається підвищений інтерес до когнітивних механізмів, що лежать в основі комунікації. Дослідження останніх десятиліть у сфері когнітології, зокрема когнітивної метафори, фреймінгу, аналогії і т.ін., мали вагомий внесок до розуміння процесів сприйняття та мислення. Проте когнітивні основи комунікації як стратегічного процесу все ще лишаються недостатньо вивченими.

Дане дослідження виконано в руслі когнітивної прагматики і є спробою охарактеризувати когнітивні основи стратегічного планування комунікативної поведінки. **Мета статті** полягає в аналізі когнітивно-прагматичних особливостей стратегій подолання комунікативних збоїв.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження штучного інтелекту 60-х – 70-х років ХХ ст. сприяло підвищенню зацікавленості до вивчення когнітивних механізмів людини, задіяних у комунікації. Основною метою цих наукових розвідок було створення моделі штучного інтелекту (часто за основу бралась архітектура нейросітей), здатного до спілкування та імітації інших розумових здібностей людини. Деякі із цих моделей набули значної популярності у лінгвістичних студіях, наприклад, фрейми М. Мінського [1], скрипти Р. С. Шенка та Р. П. Абельсона [2]. Проте, за умов об'єктивно зумовленого браку знань про ментальну архітектуру людини та, як наслідок, неможливість вирішення поставлених завдань, дослідження нейросітей було відкладене на декілька десятиліть, аж поки нові відкриття у сфері нейронауки останніх десятиліть не вдихнули в них нове життя, що сприяло поглибленню розуміння особливостей будови і функціонування ментальної архітектури людини.

Однією із найбільш ґрунтовних ми вважаємо модель "пам'ять – передбачення" Дж. Хокінса [3], згідно з якою алгоритм обробки інформації зумовлений будовою кори головного мозку, що має ієрархічну структуру, і полягає у співставленні нових даних із вже існуючими у пам'яті інваріантними репрезентаціями об'єктивної реальності, а також одночасному складанні прогнозів стосовно того, яку інформацію людина отримає наступною. При співставленні інформаційні сигнали, що надходять від органів чуття до найнижчих зон кори головного мозку, пересуваються вгору ієрархією до найвищих зон. Прогнозування, в свою чергу, відбувається шляхом пристосування інваріантних репрезентацій до нових ситуацій за аналогією з минулим, при цьому сигнали спрямовуються у зворотному порядку – від найвищих зон до найнижчих.

Схожі ідеї представлені у Теорії релевантності Д. Вілсон та Д. Спербера [4]: щосекунди людина отримує велику кількість потенційно-релевантних стимулів, які можуть бути співвіднесені із такою ж великою кількістю потенційно-релевантних інваріантних репрезентацій, проте обробляється лише та інформація, яка є найбільш релевантною. Механічне співставлення інформації з метою якомога швидше отримати результат називається когнітивним рефлексом [5: 55]. На нашу думку, неспрацювання когнітивного рефлексу під час спілкування призводить до комунікативного збою.

Загалом, обидві теорії гармонійно доповнюють одна одну. Прогнози, або очікування релевантності, за визначенням Д. Вілсон та Д. Спербера, створюються автоматично та підводять слухача до того, що мовець хотів повідомити. Прогнозування є первинною функцією кори головного мозку [3: 91], а пошук релевантності – основною рисою людської когніції [4: 608].

Викладення основного матеріалу. Ідеї Дж. Хокінса про роль прогнозування у сприйнятті та обробці інформації є новими і, на нашу думку, досить цікавими для лінгвістичних студій. Згідно з теорією Дж. Хокінса, найвищі зони кори головного мозку виконують стратегічну функцію: слідкують за розвитком подій у глобальних масштабах, у той час як нижчі зони займаються відслідковуванням швидкоплинних аспектів кожної конкретної ситуації [3: 127]. Саме прогнозування та контроль за виконанням прогнозу є, як вважає О. С. Іссерс, двома китами стратегічного планування мовлення, адже для того, щоб обрати той чи інший тип дискурсивної поведінки, мовці повинні мати узагальнені уявлення відносно можливих шляхів мовленнєвої взаємодії у певних ситуаціях [6: 93]. Прогнозування є стратегічним процесом, в результаті якого у свідомості мовця конструюються ментальні уявлення про майбутню подію [6: 93]. Отже, дискурсивна стратегія – це свого роду гіпотетичне уявлення майбутньої

ситуації, що має певний ступінь вірогідності [6: 55], тоді як тактика – це одна або декілька дій, які сприяють реалізації стратегії [6: 110].

Зауважимо, що ми, слідуючи моделі "пам'ять – передбачення", розглядаємо дискурсивні стратегії і тактики як інваріантні репрезентації комунікативної поведінки в типових ситуаціях, де комунікативні стратегії є моделями високого рівня абстракції, тоді як дискурсивні тактики є більш деталізованими моделями – шляхами реалізації стратегій. З одного боку, дискурсивні стратегії як когнітивно-комунікативні явища є інструментом планування та регулювання комунікативної поведінки, а з іншого, вони є засобами моніторингу і відбору найбільш релевантної інформації, що надходить ззовні. Тактична варіативність комунікативних стратегій, в свою чергу, створює своєрідний запас гнучкості їх застосування: уможливорює їх пристосування до нетипових ситуацій [6: 101], зокрема, і до тих, що містять комунікативні збої.

Оскільки однією із причин неспрацювання когнітивного рефлексу та, як наслідок, виникнення комунікативного збою є недостатня релевантність інформації, що надходить, **глобальна стратегія максимізації релевантної інформації** є базовим механізмом подолання такого збою. Основна мета глобальної стратегії максимізації релевантної інформації полягає у пошуку в пам'яті необхідних релевантних репрезентацій та / чи додатковому отриманні релевантних сигналів ззовні з метою уможливлення співставлення інформації. **Дискурсивна стратегія максимізації релевантної інформації** є екстеріоризованою реалізацією глобальної стратегії максимізації релевантної інформації, яка знаходить втілення у тактиках прямого та непрямого запиту інформації, а також у тактиці верифікації. Розглянемо такий приклад:

"When do you graduate?"

"Just a few weeks."

"Then you'll be a real lawyer, how nice. Where will you go to work?"

"Well, I'm not sure. I've been thinking a lot lately on just hanging out my shingle, you know, running my own office. I'm an independent type, and I'm not sure I can work for anyone else. I'd like to practise law my own way."

She just stared at me. The smile is gone. The eyes are frozen on mine. She's puzzled. "That's just wonderful," she finally says, then jumps up to fix the coffee.

<...> "How nice," she says as she places two cups on the table.

"Good coffee," I say, smacking my lips.

"Thanks. *And so you're just gonna start your own little office?*"

"I'm thinking about it. It'll be tough, you know, for a while. But if I work hard, treat people fairly, than I won't have to worry about attracting clients" [7: 67].

Даний приклад містить різні тактичні шляхи реалізації глобальної стратегії максимізації релевантності. Розмова відбувається між літньою жінкою та її квартирантом, який закінчує юридичний факультет. Через збіг обставин юнак втратив місце майбутнього працевлаштування і соромиться про це говорити. Натомість він запевняє, що хоче відкрити власний офіс. Його домовласниця знає, що відсутність працевлаштування – це поганий знак, проте хлопець так натхненно розповідав про бажання відкрити власну справу, що вона не знає чому вірити. Як наслідок, спочатку відбувається безуспішна спроба невербальної максимізації релевантності (*She just stared at me, The eyes are frozen on mine*), далі відбулося декілька спроб застосувати тактику верифікації (*That's just wonderful, How nice*), в надії на те, що юнак підтвердить або спростує її здогадку. Проте вони також виявились марними, оскільки студент не мав наміру далі розвивати цю тему. Нарешті, *And so you're just gonna start your own little office?* – реалізація тактики прямого запиту інформації – увінчалась більш-менш змістовною відповіддю.

Актуалізація небажаної релевантності є іншим фактором, що призводить до виникнення комунікативного збою. Основна мета **глобальної стратегії мінімізації небажаної релевантності** полягає у деактуалізації небажаної інформації та пошуку альтернативно-релевантних репрезентацій. Дана глобальна стратегія реалізується через дискурсивну стратегію захисту власного іміджу та дискурсивну стратегію захисту іміджу співрозмовника. Під терміном "**імідж**" ми розуміємо введене І. Гофманом поняття "**face**" [8], на позначення якого у вітчизняних працях часто зустрічаємо відповідник "**обличчя**". Ми вважаємо такий переклад недоречним, оскільки він викривляє сутність даного поняття. Хоча укр. "**обличчя**" і англ. "**face**" близькі за значенням, вони не еквівалентні. У даному контексті англ. "**face**" вживається у значенні зовнішнього вигляду, поверхні, по відношенню до внутрішньої сутності, звідси і вирази: *to put on a good face, to take something at face value* [9: 559-560]. В українській мові слово "**обличчя**", вжите переносно, означає сукупність основних якостей кого-, чого-небудь, його суть [10: 808], наприклад, *показати справжнє обличчя*. Сам дослідник визначає **face** як позитивну соціальну оцінку, на яку претендує особа, в результаті обрання певної лінії вербальної та невербальної поведінки, як образ себе, окреслений в межах соціально-схвалюваних ознак [8: 5], що характеризується як позика, яку людині дало суспільство, і яка буде відібрана, у разі негідної поведінки [8: 10]. Отже, "**face**" розглядається як іміджевий поведінковий образ індивіда в певних соціальних ситуаціях. Тому ми

вважаємо за доцільне вжитому у переносному значенні англ. "face" використовувати український відповідник "імідж" – представницький образ кого-небудь [10: 492].

Підтримка власного іміджу, яка реалізується через дотримання такту, є необхідною умовою для успішної взаємодії [8: 10]. **Дискурсивна стратегія захисту власного іміджу** є засобом комунікативної деактуалізації інформації, що знаходиться за межами тактовно-припустимої. У нижченаведеному прикладі один із мовців натякає на небезпечність захоплення співрозмовником (Кейдом) жінкою на ім'я Хуана Рока, що є втручанням в особисту сферу і ставить останнього в незручне становище. Як наслідок, Кейд змушений застосувати тактику зміни теми, з метою уникнення неприємних пояснень та захисту власного іміджу:

"I don't have to tell you about the intentions of bull fighters when they see a woman as beautiful as Juana Roca, do I?"

"No."

"Nor do I have to enlarge on the intentions of a brilliant, talented photographer who obviously is interested in her?"

Cade finished his coffee.

"Let's have some more of this. Mexican coffee is really excellent" [11: 46].

Варто зауважити, матеріалом для зміни теми часто слугує безпосереднє фізичне оточення мовця або теми, що стосуються партнера по комунікації.

Дискурсивна стратегія захисту іміджу співрозмовника базується на турботі про іншого і може мати як егоїстичний, так і альтруїстичний характер. Відмінність полягає у тому, що в основі егоїстичної турботи завжди лежить прагнення особистої вигоди, тоді як альтруїстичні дії базуються на емпатії і нормі соціальної відповідальності [12: 572-585]. Турбота про іншого, що регулюється нормою соціальної відповідальності, є некорислива за своєю природою і передбачає надання допомоги особі, що її потребує, у необхідному розмірі, навіть якщо вона не може відповісти взаємністю [12: 580]. Розглянемо такий приклад:

Ray shuffled, confused, into the room as she was heading for the door.

"Are you leaving?" he mumbled drowsily.

Flustered, Isabel tried to explain quickly so she could make her escape.

"I – I'm going to the airport –"

"Eloping with Jerry, are you?" he asked half seriously.

"No, Dad, don't be silly. In fact, he'll be here at eight. Tell him I'll be back as soon as I can."

She hurried out [13: 422].

Батьки Ізабель розлучені і живуть у різних містах, вона живе з батьком. Дівчина намагається непомітно вислизнути з дому, щоб таємно зустріти матір, проте вже біля дверей наштовхується на батька, який прокинувся раніше за звичайне. Знаючи про непрості стосунки батьків і те, як болісно Рей завжди реагує на приїзди матері, Ізабель має намір приховати від батька сам факт її візиту. З метою мінімізації небажаної релевантності і уникнення неприємної для Рея теми: повідомлення куди і навіщо вона збирається, навіщо прилетіла мати і т.д., Ізабель використовує тактику зміщення фокусу уваги. Як нові об'єкти уваги вона спочатку обирає поведінку батька (*No, Dad, don't be silly*), а потім прихід свого хлопця Джері (*In fact, he'll be here at eight. Tell him I'll be back as soon as I can*) [13: 422].

До причин виникнення комунікативного збою ми також відносимо надмірне емоційне збудження: сильні емоції створюють невральні перешкоди, які утруднюють спрацювання когнітивного рефлексу [14: 53], і, як наслідок, призводять до комунікативного збою. Подолання такого збою полягає у заспокоєнні мовця та відновленні його здатності до повноцінного спілкування. Самозаспокоєння мовця є інтеріоризованим процесом і у дискурсі проявляється через лише його результат – повернення до спілкування. Проте у деяких випадках мовець не здатен заспокоїтись самостійно і потребує сторонньої допомоги. Подолання комунікативного збою другою особою, як і дискурсивні стратегія захисту іміджу співрозмовника, базується на турботі про іншого. Успішність подолання такого збою залежить від емпатійних умінь співрозмовника.

Розділяють дві складові емпатійних вмінь: когнітивну та емоційну. З точки зору когнітивної складової, емпатія – це здатність правильно визначати, що відчуває інша людина [15: 107], з емоційної – здатність відчувати емоції, які переживає інший [15: 109]. Отже, необхідною умовою подолання комунікативного збою співрозмовником є його здатність розпізнати характер комунікативного збою, який переживає мовець. Далі співрозмовник продукує емпатійні висловлення для того, щоб позитивно вплинути на емоційну сферу партнера по комунікації [16: 106].

Емпатійні вміння регулюються **глобальною стратегією гармонізації спілкування**, дискурсивна специфіка реалізації якої розглянута у дослідженні Л. В. Козяревич [16]. Як показує фактичний матеріал, локальні дискурсивні стратегії вираження емпатії можуть слугувати засобами подолання комунікативного збою. Розглянемо такий приклад:

Ray: 00:29:11 Jesus, Ken, I'm trying to talk about...

(збій в 10 секунд)

Ken: 00:29:22 I know what you are trying to talk about.

Ray: 00:29:24 I killed a little boy...

Ken: 00:29:28 You didn't mean to kill a little boy.

Ray: 00:29:29 I know I didn't mean to... But because of the choices I made and the course that I put into action a little boy isn't here any more. And he'll never be here again [17].

Наведений вище приклад із кінофільму *In Bruges* ілюструє ситуацію, коли один із мовців (*Ray*) під час бесіди зі своїм другом (*Ken*) наштовхується на болісну для себе тему: він випадково вбив хлопчика. Кен розпізнає труднощі свого товариша та намагається полегшити його переживання, застосовуючи стратегію моральної підтримки, і таким чином позбавити його необхідності давати будь-які пояснення (репліка 00:29:22), а також, через стратегію інтерпретації негативної ситуації, спробував виправдати його (репліка 00:29:28). Хоча жоден з цих кроків не є достатнім для подолання збою, разом вони створюють передумови для виходу із неприємної ситуації: відчуваючи підтримку товариша, Рей полегшує свої страждання, розповівши про них (репліка 00:29:29).

Висновки. Подолання комунікативного збою як інтерактивного явища може здійснюватись обома партнерами по комунікації. Дискурсивні стратегії і тактики подолання комунікативних збоїв є когнітивно-комунікативними явищами. Когнітивну основу стратегічно-тактичного репертуару складають ієрархічно організовані ментальні репрезентації, де дискурсивні стратегії є репрезентаціями вищого рівня абстракції, а дискурсивні тактики розглядаються як адаптовані до вимог конкретної ситуації, деталізовані шляхи їх реалізації.

На нашу думку, дослідження комунікативних явищ з позицій когнітивної прагматики є **перспективним напрямком сучасних лінгвістичних студій**, оскільки дозволяє поглянути на дискурсивні явища через призму функціональних особливостей ментальної архітектури людини, що склалася в процесі еволюції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Minsky M. A Framework for Representing Knowledge / Marvin Lee Minsky. – Massachusetts : MIT A. I. Laboratory, 1974. – 81 p.
2. Schank R. C. Scripts, plans, goals, and understanding : an inquiry into human knowledge structures / Roger C. Schank, Robert P. Abelson. – Hillsdale, NJ : Erlbaum, 1977. – 248 p.
3. Хокинс Дж. Об интеллекте / Джефф Хокинс, Сандра Блейкли. – М. : ООО "И. Д. Вильямс", 2007. – 240 с.
4. Wilson D. Relevance theory / Deirdre Wilson, Dan Sperber ; [ed. by Laurence R. Horn, Gregory Ward] // The Handbook of Pragmatics. – Oxford : Blackwell Publishing, 2006. – P. 607–632.
5. Sperber D. Modularity and Relevance / Dan Sperber ; [ed. by Peter Carruthers, Stephen Laurence, Stephen Stich] // The Innate Mind : Structure and Contents. – N.Y. : Oxford University Press, 2005. – P. 53–68.
6. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / Оксана Сергеевна Иссерс. – М. : Едиториал УРСС, 2003. – 284 с.
7. Grisham J. The Rainmaker / John Grisham. – London : Random House, 1996. – 568 p.
8. Goffman E. Interaction ritual : essays in face-to-face behaviour / Erving Goffman ; foreword by J. Best. – Piscataway (NJ) : Aldine Transaction, 2005 – 270 p.
9. Longman Dictionary of Contemporary English. – [4th ed.]. – Harlow : Pearson Education Limited, 2003. – 1949 p.
10. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [голов. ред. В. Т. Бусел]. – К. : Ірпінь : ВТФ "Перун", 2005. – 1728 с.
11. Chase J. H. Cade / James Hardley Chase. – М. : Айрис-пресс, 2007. – 320 с.
12. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – [6-е изд., перераб. и доп.]. – СПб. : Питер, 2002. – Серия "Мастера психологии". – 752 с.
13. Segal E. Prizes / Erich Segal. – New York : Ivy Books, 1995. – 512 p.
14. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. П. Исаевой]. – М. : АСТ : АСТ МОСКВА : ХРАНИТЕЛЬ, 2008. – 478 с.
15. Nathanson A. I. IRethinking Empathy / Amy I. Nathanson ; [ed. by J. Bryant, D. R. Roskos-Ewoldsen, J. Cantor] // Communication and Emotion : Essays in Honor of Dolf Zillmann. – Mahwah (NJ) : Lawrence Erlbaum Associates, 2003 – P. 107–130.
16. Козяревич Л. В. Вербальні й невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу (на матеріалі англійської прози ХХ століття) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04 / Ліана Василівна Козяревич. – К., 2006. – 191 с.
17. *In Bruges*, a film directed by Martin McDonagh. – Focus Features, 2008.

Матеріал надійшов до редакції 01.04. 2011 р.

Корогода Т. М. Когнитивно-прагматические особенности стратегий преодоления коммуникативных сбоев.

Данная статья является попыткой проанализировать когнитивные основы дискурсивных стратегий преодоления коммуникативных сбоев с точки зрения когнитивной прагматики, при учете функциональных особенностей ментальной архитектуры человека. Исследование основывается на современных открытиях в сфере когнитивной прагматики, нейрологии и теории эмоционального интеллекта.

Korogoda T. M. The Cognitive-Pragmatic Approach to the Communicative Failure Repair Strategies.

The aim of this article is to provide a comprehensive description of the cognitive foundation of the communicative failure repair strategies based on the theories of cognitive pragmatics and memory-prediction framework. The article gives an overview of the results of current research in the fields of cognitive pragmatics, neurology and emotional intelligence.