

КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ КАК НАРУШЕНИЕ ЭТИКЕТНЫХ НОРМ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Статья посвящена проблеме коммуникативных неудач в межкультурной коммуникации на примере нарушения этикетных норм. Данная проблема очень актуальна в связи с постоянно расширяющимися политическими, культурными, экономическими и научными связями между странами. Проблемы непонимания в процессе общения обусловлены многими факторами, среди которых особо выделяются культурные, обусловленные национальной спецификой. Образцы поведения, которые зиждутся на традициях, обычаях, религии, ценностях, нередко отличаются у разных народов, являясь причиной сбоев и неудач в процессе общения представителей разных культур.

Ключевые слова. межкультурная коммуникация, культура, коммуникативные неудачи, этикет, вербальный, невербальный и паравербальный язык, конфликт культур, стереотипы.

Коммуникация достаточно сложное явление, имеющее целью установление контакта между двумя и более людьми. Насколько общение может быть успешным, зависит от многих факторов – психологических, социальных, культурных, личностных и др. Очень часто в процессе общения возникает непонимание или недопонимание собеседников, в результате которого коммуниканты не приходят к пониманию или согласию. В науке установились некоторые термины, обозначающие это явление как “коммуникативные неудачи” (communicative failures) или “коммуни-

кативные сбои”.

Проблема исследования общения многоаспектна и требует междисциплинарного подхода. Она в достаточной мере изучена исследователями таких областей наук, как психология, культурология, лингвистика, социология, аксиология и др.

В настоящее время, в период продолжающейся глобализации, особую актуальность приобретают исследования в области межкультурной коммуникации. Все более расширяющиеся контакты между странами на разных уровнях – политическом, дипломатическом, культурном, экономическом, научном, в сфере бизнеса и туризма диктуют необходимость изучения поведения представителей разных народов в различных ситуациях общения.

Еще в прошлом столетии исследователи обратили внимание на то, что непонимание между людьми – это не только (и не столько) результат недостаточного владения иностранным языком, но и норм иноязычной культуры. Даже отличное владение иностранным языком не обеспечивает “грамотного” общения. Причина тому – отсутствие фоновых знаний о данной культуре (условий, обстановки, окружения, в котором происходит общение).

В ряду проблем, которые можно объединить под названием “поведенческие”, выделяется проблема вербального и невербального этикета. Паравербальный язык (интонация, тональность, темп речи, тембр, высота и громкость

голоса и т.п.) играет не последнюю роль в процессе общения, он также национально специфичен, как вербальный и невербальный языки.

Этикетные формулы общения имеют большую коммуникативную значимость. Они служат средством для установления, поддержания и завершения контакта, т.е. пронизывают общение от начала до конца. В любом обществе общение начинается с этикетных формул приветствия и завершается прощанием. В процессе общения, в зависимости от цели и ситуации, используются формулы просьбы, поздравления, пожелания, извинения, соболезнования и т.д. Все эти формулы усваиваются с детства в процессе социализации, а это значит, что они используются так часто, что доведены до автоматизма, стандартизированы.

Как вербальные, так и невербальные этикетные формы коммуникации отражают человеческие отношения, национальную специфику, социальную принадлежность участников коммуникации. Иначе говоря, они также национально обусловлены и социально дифференцированы. Этикетные формулы общения не есть нечто статичное и не изменяющееся во времени. Естественно, они претерпевают изменения в ходе исторического развития общества. Изменение структуры и строя общества, системы ценностей, взаимодействие и взаимовлияние культур и др. – все это факторы, влияющие на этикетное поведение людей в обществе. Безусловно, уровень образованности и воспитанности играет очень важную роль в этикетном поведении личности, однако в данной статье эта проблема нами не затрагивается.

Почему в межкультурном общении, даже при достаточно хорошем владении языком, возникают сбои в коммуникации? Причина номер один – это

различие культур, различие моделей поведения. Это несовпадение в культурах восприятия и понимания того, что можно, допустимо, необходимо, а что – нет. Если нормы этикетного поведения (вербального, невербального, паравербального) в обеих культурах совпадают, то здесь мы можем говорить о “диалоге культур”. Если же они вступают в противоречие, то происходит “конфликт культур”. Исследователями установлено, что культурные ошибки воспринимаются более негативно и труднее прощаются, чем языковые. Неправильное определение артикля, рода существительных, стилистические ошибки и т.д. воспринимаются с пониманием, с некоторым снисхождением. Ошибки же культурные вызывают отрицательную реакцию и воспринимаются болезненно, поскольку своя родная культура нередко представляется единственно возможной и правильной.

Столкновение культур происходит довольно часто, начиная с повседневного, бытового общения, кончая встречами политических лидеров на высоком уровне. В качестве примера рассмотрим следующие ситуации.

Автор книги “Война и мир языков и культур” С.Г.Тер-Минасова рассказывает: “Когда я приехала читать лекции в университет Хоккайдо в 2001 году, вошла в аудиторию и начала с обычных вводных слов, меня очень вежливо остановили и почтительно попросили сесть. Я никогда в жизни не читала лекции сидя. На лице моем отразилась такая степень недоумения и беспомощности, что мне сразу объяснили: “Если вы стоите, вы противопоставляете себя аудитории, и возвышаетесь над нею, смотрите на людей сверху вниз” [1: 104]. В российских и армянских аудиториях, как правило, принято читать лекции стоя, у кафедры. Мы часто не задумываемся над тем, почему мы

действуем подобным образом, и откуда пришла эта традиция? В любом случае, в сознании представителей многих культур – это не попытка “возвыситься над слушателями”, а скорее всего удобная форма контакта с аудиторией и, почему бы нет, проявление уважения и готовности служить аудитории.

Имеет ли значение, какой рукой следует протягивать вещь собеседнику – левой или правой? Мы не задумываемся над этим и не обращаем внимания. Скорее всего, левша протянет левой рукой, правша – правой. Однако в межкультурной коммуникации с представителями мусульманских и некоторых азиатских стран, не проповедующих ислам, преподнесение предмета левой рукой будет рассматриваться как серьезное оскорбление, поскольку в их культуре левая рука предназначена для гигиены и считается нечистой.

Как следует вести себя в переполненном транспорте, когда человеку нужно пройти к двери, чтобы выйти из транспорта? Естественно, не работать локтями, прокладывая себе путь. В армянской и русской культурах еще в недалеком прошлом использовалась фраза: “Вы на следующей остановке выходите?” Сама по себе эта фраза означала намек на то, чтобы пассажира пропустили к выходу. Оказывается, та же фраза может вызвать негодование и возмущение в Японии. “Характерно свидетельство профессора К.Преображенского; когда он был студентом 4-го курса японского отделения и поехал на практику в Японию, то, стоя в автобусе за человеком у двери, он спросил того на хорошем, с его точки зрения, японском языке: Вы выходите на следующей остановке?, на что получил гневный ответ: А Вам какое дело? Хочу выхожу, а хочу не выхожу”. [2: 170]. Фактически здесь имела место коммуникативная неудача в результате переноса своего

культурного “транспортного” стереотипного поведения в японскую культуру, где подобное поведение было истолковано как вторжение в личную зону.

Говоря о коммуникативных сбоях или неудачах в межкультурной коммуникации, мы не можем обойти вниманием проблемы, связанные с использованием языка, т.е. языковые трудности, которые можно классифицировать как очевидные и скрытые. При изучении иностранного языка вполне очевидны трудности, связанные с разницей в фонетике и орфоэпии, в грамматическом строе и др. Гораздо серьезнее обстоят дела со скрытыми языковыми трудностями, поскольку они не лежат на поверхности и на первый взгляд не таят в себе “опасности” ошибиться. В основном это касается лексических и лексико-фразеологических единиц. В качестве примера рассмотрим обращение к коммуниканту на “ты” или “Вы” (вежливое). В тех языках, где нет дифференциации обращения на “ты” или “Вы” к одному лицу, иногда при общении возникают проблемы с носителями тех культур, где обе формы функционируют. Обращение на “ты” к незнакомым, малознакомым рассматривается как неуважительное отношение или отсутствие воспитанности, между тем – это выученные с детства модели обращения, функционирующие в данной культуре.

Касаясь вопроса об обращениях, отметим, что они также национально специфичны, и при межкультурных контактах, особенно в официально-деловом общении, следует придерживаться принятых этикетных форм обращения. Во многих азиатских странах (Китай, Япония, Сингапур) в качестве обращения употребляется фамилия. В Испании уважительное обращение в официальной речи предполагает использование

модели *Señor*+фамилия к мужчине и *Señora*(*Señorita*) +фамилия к женщине. Однако при уважительном обращении к женщине (в не строго официальной обстановке) допускается также использование модели *Señora*(*Señorita*)+ имя. В настоящее время подобные формы обращения функционируют и в армянском языке, хотя еще в недалеком прошлом, в годы советской власти, обращения *господин* (շիրնի) и *госпожа* (սիրիկի) были неприемлемы. Это яркий пример изменения культуры общения под влиянием социально-исторических факторов и идеологии.

Какова роль паравербального общения в межкультурной коммуникации? То, что паравербальному языку в процессе коммуникации отводится большое место, а по результатам некоторых исследователей [4] бо́льшее, чем вербальному, не вызывает сомнений. Например, обыкновенное “спасибо”, интонационно произнесенное по-разному, может означать благодарность, отказ, обиду, иронию и т.д.

В межкультурной коммуникации интонация речевого общения “... зачастую определяет смысл и содержание передаваемой информации. Например, в европейских языках значимая информация выделяется при помощи контрастного ударения. В южноазиатских языках, наоборот: новая информация сообщается тише, чем уже известная. В некоторых арабских и африканских культурах громкость говорения используется как средство регулирования смены ролей говорящий – слушающий. В европейских культурах громкое и одновременное говорение означает спор или ссору” [6].

Обращаясь к невербальному языку, отметим, что в межкультурной коммуникации наиболее частые неудачи и сбои, с нашей точки зрения, происхо-

дят именно на этом уровне. Одни и те же жесты в разных культурах имеют разное значение; контакт глаз в одной культуре считается обязательным компонентом общения и расценивается как открытость, в другой – как агрессия или непочтительное отношение к взрослому или вышестоящему по статусу. Поцелуй как норма этикета также обусловлен традициями: в качестве приветствия он прошел длительный исторический путь. Улыбка как проявление вежливости имеет разное значение у различных народов. В некоторых азиатских странах выражение соболезнования родственникам и близким умершего обязательно сопровождается улыбкой, что вызывает культурный шок у других народов. Можно ли касаться своего собеседника во время общения? На этот вопрос нет однозначного ответа. Все зависит от того, носителем какой культуры является коммуникант. Известно, что в мусульманских странах строго запрещается касаться “чужой” женщины, даже протягивать или пожимать ее протянутую руку в официальной обстановке. В июле 2005 г. произошел конфликт культур на государственном уровне, когда председатель иранской делегации отказался пожать руку женщине – члену бельгийского парламента. В ответ на это она отменила встречу (Телепередача “Новости”, 1 июля, 2005г.).

В межкультурном общении почти невозможно полностью избежать коммуникативных неудач или сбоев. Но коммуникативная компетентность или грамотность, толерантное отношение к другой культуре, отказ от этноцентризма – склонности оценивать жизненные явления сквозь призму ценностей своего этноса, помогут избежать многих ошибок и более успешно общаться.

ЛИТЕРАТУРА

1. Тер-Минасова С.Г. Война и мир языков и культур. М.: Слово/Slovo, 2008, 344 с.
2. Формановская Н.И.. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход, –М., Рус.яз., 2002.– 216с.
3. Melikyan Laura. Communicative Failures as a Result of Cultural and Linguistic Stereotypes. The International Journal of Humanities, 2012, Volume 9, Issue 11, pp. 93–99.,
4. Mehrabian, Albert . (1981). Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth, 1981.
5. Samovar, L.; Porter, R; McDaniel, R. (2009). Communication Between Cultures. 7th Edition. Wadsworth, Cengage Learning.
6. Паравербальная коммуникация: сущность и средства. – http://studopedia.ru/2_92969_paraverbalnaya-kommunikatsiya-sushchnost-i-sredstva.html

ՄԻՋՄՇԱԿՈՒԹԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՄԵՋ ԷԹԻԿԵՏԻ ՆՈՐՄԵՐԻ ԽԱԽՏՈՒՄԸ՝ ՈՐՊԵՍ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑԱԿԱՆ ԶԱԽՈՂՈՒՄՆԵՐ

ԼԱՌԻԱ ՄԵԼԻԿՅԱՆ

*ՀՀ ԳԱԱ միջազգային գիտակրթական կենտրոնի դասախոս,
մասնավարժական գիտությունների թեկնածու, դոցենտ*

Հոդվածը նվիրված է միջնաշակույթային հաղորդակցության ընթացքում հաղորդակցական ձախողումների խնդիրների ուսումնասիրմանը՝ հիմնվելով էթիկետի նորմերի խախտման օրինակի վրա: Սույն հիմնախնդիրը շատ հրատապ է արդի ժամանակաշրջանում, քանի որ գնալով էլ ավելի են ընդլայնվում երկրների միջև քաղաքական, մշակութային, տնտեսական և գիտական կապերը: Հաղորդակցության ընթացքում միմյանց չհասկանալու խնդիրը պայմանավորված է տարբեր գործոններով, որոնց թվում հատկապես առանձնապես է մշակութայինը: Հաղորդակցության մոդելները, որոնք խարսխված են ավանդույթների, սովորույթների, կրոնի, արժեքների վրա, տարբեր ժողովրդների մոտ տարբեր են, և միջնաշակույթային հաղորդակցության ընթացքում հաճախ հենց դրանք են դառնում ձախողման պատճառ:

COMMUNICATION FAILURES IN INTERCULTURAL COMMUNICATIONS AS A BREACH OF ETIQUETTE RULES

LAURA MELIKYAN

*International Scientific-Educational Center of NAS RA
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor*

The article deals with the problem of communication failures in intercultural communication on the example of breaches of etiquette rules. This problem is very urgent nowadays, as political, cultural, economical and scientific relations between different countries are increasingly expanding. The misunderstanding problem in the communication process is a result of various factors – especially cultural. Samples of communication which are based on traditions, customs, religion, values are often various in different nations; this is the reason of failures in the process of communication between representatives of different cultures.