

ПОСТРОЕНИЕ РАЗВИВАЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ С ЦЕЛЬЮ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ ПОДРОСТКОВ

Шварева Л. В.

В данной статье анализируются причины коммуникативных неудач подростков. Предлагаются оптимальные условия развивающей образовательной среды для формирования коммуникативных умений подростков преодолевать промахи и неудачи в общении. Объясняется необходимость создания специальных ситуаций развития, исходя из психологической задачи подросткового возраста. Предлагается вариант построения развивающей коммуникативной среды через анализ сюжета киножурнала «Ералаш», как наиболее соответствующего подростковому запросу «примерить на себя» разные социальные роли и встать на разные социальные позиции.

В соответствии с задачами нашего исследования были изучены работы по психолингвистике, психологии общения, риторике, собраны и проанализированы образцы речевых ситуаций, содержащих промахи или неудачи подростков. Это позволило определить ключевые признаки исследуемых понятий, их специфику и выявить основные причины коммуникативных неудач.

Известно, что коммуникативную неудачу невозможно рассматривать в «чистом» виде: в ней переплетаются правила вербального и невербального общения, психологический настрой собеседника, установки и многое другое. Исследователь коммуникативных промахов в детской речи Т. Г. Паймузина предлагает классификацию причин промахов и неудач по следующим основаниям:

- 1) нарушение выбора языковых средств (вербальный компонент высказывания);
- 2) нарушение несловесных норм речевого поведения [1, С.4-7].

Исследователи называют коммуникативные помехи, препятствия, любые вмешательства в процесс коммуникации, искажение смысла сообщения барьерами.

Коммуникативные барьеры (препятствия, неудачи) возникают по различным причинам. Помехой в общении может стать чуждая для подростка коммуникативная среда. Собеседники чувствуют дискомфорт, затрудняются определить тональность своего речевого поведения. Общение в определённом месте может требовать от участника специфических правил речевого этикета.

Поиски «общего языка» могут затруднить малая степень знакомства, совершенно не совмещающиеся пристрастия, интересы, манеры разговаривать и общаться в целом. При общении в чужой коммуникативной среде из-за различий в образовании, понимании нравственных норм, из-за разницы мнений, оценок весьма сложно добиться согласия в беседе.

Коммуникативная неудача в подростковой среде может быть следствием нарушения паритетности общения (эту неудачу следует рассматривать не только с точки зрения лингвистики, но и учитывать социально-психологические, этические и другие моменты). Данное нарушение проявляется в доминировании одного из участников разговора, нарушении условий коммуникативной заинтересованности. Перебивая собеседника, участник общения не только сбивает его с мысли, но и сам может упустить часть важной информации.

Коммуникативный барьер возникает и тогда, когда говорящий не соблюдает ритуальную коммуникацию, то есть не придерживается установленного порядка совершения общения, формул речевого этикета (приветствие, приглашение, извинение и т.п.), не проверяет ценность своего высказывания по вниманию слушателя, грешит банальными суждениями, безапелляционными высказываниями. Мгновенно высказанное безапелляционное суждение никак не свидетельствует о глубине ума, мудрости, основанной на большом жизненном опыте.

Многие ошибочно полагают, что категоричность и безапелляционность суждений – главный фактор, способствующий авторитету среди сверстников.

Причиной нарушения контакта с собеседником и прекращения разговора может быть неуместное замечание в адрес слушателя по поводу его действий, личностных качеств, которое

может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего. Небрежно брошенная реплика, замечание с оттенками пренебрежения могут послужить причинами незаслуженной обиды, огорчения, вызвать раздражение, досаду.

Препоной на пути эффективной коммуникации также может быть привычка употреблять книжную лексику, сложные, неясные для слушателя слова с абстрактным значением, слова-термины. Сознвая ущербность своей речевой культуры, участники общения часто включают в свою речь иностранные и книжные слова без учёта их лексического значения, например «без консенсуса не договоришься»; «мы без вашего контингента обойдемся»; «конкретно сделали» и т.п. Данное непонимание, вызванное низким уровнем языковой компетенции, вполне преодолимо.

Дискомфорт общения и отчуждение возникают при отсутствии учёта того факта, что языковое осмысление у разных людей различно, индивидуальна и манера речевого сжатия. Не принимая во внимание возможности слушателя воспринимать смысл высказываний, говорящий не достигнет ожидаемого эффекта, возникнет негативное состояние, порождённое тем, что участнику общения не была предоставлена возможность передохнуть, сосредоточиться.

Поэтому стоит отказаться от слишком длинных предложений, полезно делать небольшие паузы, использовать речевые формулы поддержания контакта, например, «вам, наверное, интересно узнать...», «вы, конечно, знаете...»; «вам, возможно, известно...», «как видите...»; «обратите внимание...» и т.п. К коммуникативной дисгармонии и непониманию может привести также использование в речи определённых слов (нарушение речевых табу, непечатной лексики), а также слов-паразитов.

Засорение речи словами-паразитами «ну», «это самое», «как бы», «так сказать» и др. не украшают её, а отбирают у нее силу и эмоциональность и лишают убедительности.

Коммуникативными неудачами следует признать и так называемые деструктивные формы общения. К ним можно отнести: речевую агрессию (угроза, оскорбление, осуждение); открытое выражение негативных эмоциональных установок по отношению к партнёру (ненависть, неприязнь, антипатия); брань (перебранка, ругань, хула).

Таким образом, установлено, что в процессе непосредственного общения развитие диалога может быть успешным (то есть позволяющим реализовать участникам свои задачи), однако достаточно частотны ситуации, когда адресату или адресанту речи не удаётся осуществить поставленную задачу. Возникает «аномальная» коммуникативная ситуация, исход которой зависит от предпринимаемых участниками общения усилий. Негативным результатом такой ситуации может быть коммуникативная неудача, возникший в процессе общения незапланированный негативный эмоциональный эффект, стратегия речевого поведения, приводящая к конфронтации. Речевые промахи служат лишь препятствием, которое может повлечь срыв общения.

На вопросы: «Как, на Ваш взгляд, необходимо организовывать общение, чтобы оно было удачным?» и «Как Вы думаете, что нужно делать каждому из общающихся, чтобы избежать коммуникативной неудачи?» подростки дали развёрнутые ответы. Выявленные позиции подростков по отношению к коммуникативным удачам и неудачам представлены в табл. 1 и 2. Данные могут лечь в основу правил, соблюдение которых позволит подросткам общаться успешно и избегать коммуникативных промахов, ошибок и неудач.

Таблица 1.

Для достижения коммуникативной удачи необходимо:

1.	Уважать собеседника	20%
2.	Внимательно слушать собеседника	13,3%
3.	Соблюдать правила речевого этикета	13,3%
4.	Использовать качественную речь (грамотную, выразительную).	10%
5.	Заранее готовиться к общению	18%
6.	Уметь найти общую тему для разговора	25,4

Таблица 2.

Для избегания коммуникативной неудачи необходимо:

1.	Уважать собеседника	41%
2.	Использовать юмор	33%
3.	Говорить правильно, соблюдая языковые нормы	3,3%
4.	Больше общаться	10%
5.	Уметь найти общую тему для разговора	12,7 %

Кроме того, было установлено, что современное школьное коммуникативное образование не в полной мере восполняет потребность в формировании коммуникативных умений: педагоги, классные руководители очень редко включают сведения о речевых промахах и неудачах, их причинах, а также приёмах преодоления и предупреждения в систему своих занятий.

В связи с тем, что в силу ряда причин такой практикум, как «Курс выживания для подростков» изучается не во всех общеобразовательных школах, на наш взгляд, целесообразным является анализ деструктивных факторов общения через построение специальной образовательной среды. При этом в качестве экспертов должны выступать сами школьники, выполняя оценку и самооценку своих и чужих коммуникативных неудач. Это позволит обеспечить эффективное усвоение знаний и поэтапное формирование умений моделировать общение в соответствии с условиями успешной коммуникации. Приведём пример построения ситуации развития коммуникативного умения на примере анализа эпизода детского киножурнала «Ералаш».

Обращение к данному жанру обусловлено ведущей деятельностью подростков в интимно-личностном общении со сверстниками. Именно сюжеты киножурнала соответствуют подростковому запросу «примерить на себя» разные социальные роли и встать на разные социальные позиции. Следовательно, такое рефлексивное действие, как умение подростка поставить себя на место другого сверстника будет, по нашему мнению, более ожидаемо, если ему предоставить возможность попытаться самостоятельно обнаружить промахи и неудачи героев просматриваемых эпизодов.

Вариант анализа ситуации, содержащей коммуникативную неудачу
(на примере сюжета киножурнала «Ералаш». Сезон 1, серия 4 «Новенький»).

I ШАГ

1. Постановка проблемы.

- *Какую цель ставит перед детьми вожатый?* (Познакомиться с новым учеником, помочь ему влиться в классный коллектив).

Но вожатый, заостря внимание на фамилии ученика, как бы задаёт своеобразную установку: именно из-за фамилии мальчика могут начать дразнить.

- *Какую цель ставят перед собой школьники?* (Помочь новенькому освоиться? Нет, их цель – убедить мальчика, что над ним смеяться не будут. А если будут, то они обязательно за него заступятся).

2. Моделирование речевой ситуации.

- *Обдумывают ли ребята предмет речевого общения, свои аргументы, возможные вопросы и наиболее убедительные ответы на них?* (Предмет разговора не обдумывается, аргументы приводятся на ходу).

- *С какой фразы начинается разговор?* - Привет, Ромка! - Здравствуйте! (Реплики диалога звучат вполне по-дружески, контактоустанавливающая фраза выбрана правильно. Упоминание имени собеседника помогает создать доверительность в общении).

Но последующее высказывание «Тебя дразнить не будут» приводит новенького в недоумение. А почему его должны дразнить?

3. Контроль собственного действия.

- *Предпринимает ли первый школьник попытки исправить свой промах?* Если да, то какие?

- Первая попытка. (Допустив коммуникативный промах, он понимает, что разговор приобретает ненужное направление. Он старается исправить положение, использует убедительный, на его взгляд, приём утешения: - *Да ты пойми, чудака, что я не нарочно. Есть*

фамилии и похуже. Я знал одного мальчика, так у него была фамилия Дураков. А Синица – это совсем не Дураков. Высказывание звучит искренне, но служит причиной огорчения, вызывает раздражение, досаду и истолковано как недоброжелательное отношение говорящего).

- Вторая попытка.- Как теперь мальчик строит свою речь? Успешна ли она? Стараясь исправить неудачную ситуацию, он делает и нетактичное упоминание о внешности Синицы, его физических данных.

4. Оценка коммуникативной неудачи.

- Удаётся ли герою преодолеть последствия неверно выбранной тактики?

- Чем заканчивается эта речевая ситуация?

В чём трудность? (трудность в том, что дети выбирают неправильную речевую тактику поведения, не осознавая, что наносят обиду собеседнику).

II ШАГ

Работа со словарём.

В лингвистике существуют специальные понятия для обозначения способа общения: стратегия и тактика. Что такое речевая стратегия и тактика?

СТРАТЕГИЯ, и, мн. нет, ж. [греч. strategia < stratos войско + agi веду]. 1. Наука о ведении войны, искусство ведения войны. Победоносная с. С. упреждающего удара. 2. перен. Искусство руководства общественной и политической борьбой. С. освободительного движения.

В нашем случае **стратегия** – цель речевого общения.

ТАКТИКА, и, мн. нет, ж. [< греч. taktika искусство построения войск < tasse строю войска].

1. Искусство подготовки и ведения боя, а также наука о ведении боя. Т. внезапного удара. 2. перен. Совокупность средств и приемов общественной и политической борьбы, способов достижения цели. Т. борьбы за власть. Выжидательная т. 3. перен. Линия чьего-н. поведения. Знаю я вашу хитрую тактику! Тактический – относящийся к тактике.

В нашем случае **тактика** – совокупность средств и приемов речевого общения.

ТАКТИЧЕСКИЙ – это этическая норма, чувство меры, предсказывающее наиболее деликатную линию поведения по отношению к кому-либо. В общении предписывается понимать собеседника, избегать неуместных вопросов, не обсуждать темы, которые могут вызвать неприятные чувства и ассоциации у него. Поэтому заранее надо обдумывать предмет речевого общения, свои аргументы, возможные вопросы и наиболее убедительные ответы на них.

- Добились ли дети своей цели? Почему?

- Почему так важно правильно выбрать тактику речевого поведения? (Иначе общение окажется безуспешным, инициатору не удастся достигнуть своей коммуникативной цели).

- Как выйти из положения, если тактика изначально выбрана неудачно? (Использовать другую тактику).

Возможно разыграть эту сценку по ролям, исправив коммуникативные ошибки.

Никто не застрахован от неудач, невзгод, волнений, но очень часто их источником являются не внешние, объективные обстоятельства, а неумение самого подростка находить общий язык с окружающими. Обмен информацией и установление отношений взаимного доверия и симпатии требуют от участников языкового чутья, интуиции, языкового образования, а также языкового сознания – осознанности собственного речевого поведения в ситуации выбора, соотнесенности целей и методов. Эффективность выбора в ситуации общения зависит от уровня развития языковой личности.

Список литературы:

1. Паймурзина Т. Г. Коммуникативные промахи и неудачи в детской речи: к проблеме изучения и предупреждения в системе среднего коммуникативного образования // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена, 2009, № 112. С. 4-7.