

Молчание и его влияние на эффективность коммуникации в русском бытовом общении

Гончарук Екатерина Юрьевна

старший преподаватель, кафедра русского языка, Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

690000, Россия, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41, ауд. 5516

Goncharuk Ekaterina Yur'evna

senior lecturer of the Department of the Russian Language at Vladivostok State University of Economics and Service

690000, Russia, Primorski Krai, Vladivostok, Gogol's str., 41, room No. 5516

✉ ekaterina.goncharuk@wsu.ru



[Статья из рубрики "Коммутация"](#)

Аннотация. Предметом исследования является феномен молчания в речевой коммуникации. Объект исследования – речевая коммуникация носителей русского языка в ситуации бытового общения. Основное внимание в работе уделяется описанию влияния феномена молчания на эффективность коммуникации в русском бытовом общении. Материалом для анализа послужили записи живой разговорной речи и диалоги из современных художественных фильмов. Впервые приводится описание феномена молчания с точки зрения его влияния на эффективность коммуникации в бытовом общении. Исследование проводилось с использованием метода комплексного (коммуникативно-прагматического и лингвистического) анализа языкового материала и описательного метода. Основным результатом проведенного исследования является выявление основных форм молчания в бытовом общении: нежелание сообщать информацию, игнорирование партнера по коммуникации, отсутствие предусмотренной этикетом реакции на слова собеседника. Молчание отрицательно воздействует на эффективность коммуникации, снижая степень эффективности, поскольку вызывает отрицательные эмоции, тем самым негативно воздействуя на эмоциональный фон коммуникации.

Ключевые слова: Коммуникативный акт, коммуникация, эффективная коммуникация, молчание, бытовое общение, русское бытовое общение, разговорная речь, невербальный аспект коммуникации, норма общения, норма этикета

DOI: 10.7256/2454-0749.2017.1.21464

Дата направления в редакцию: 17-12-2016

Дата публикации:

Abstract. The subject of the research is the phenomenon of silence in verbal communication. The object of the research is the verbal communication of a Russian language speaker in a situation of everyday communication. The author pays special attention to the effect of silence on efficient communication in the Russian everyday interaction. As the material for analysis, the author has chosen to study recordings of spoken language and dialogues from contemporary movies. For the first time in the academic literature the phenomenon of silence is described from the point of view of its

influence on efficient communication in everyday interaction. The research was carried out using the the method of the integral (communication-pragmatic and linguistic) analysis of language materials as well as the method of description. The main result of the research is the author's discovering the main types of silence represented in everyday life communication: unwillingness to give information to a partner, ignoring a communicative partner, and a lack of etiquette reaction. Silence has a negative effect on communication and lowers its efficiency because silence provokes negative emotions and creates a negative atmosphere for communication.

Keywords: Russian social interaction, social interaction, silence, effective communication, communication, communicative act, speaking, nonverbal communication, communication rate, etiquette rate

Целью данной работы является описание влияния молчания на эффективность коммуникации. Под эффективной коммуникацией в лингвистике понимается общение, при котором отправитель сообщения использует адекватные речевые действия при передаче своей идеи, а получатель демонстрирует адекватное понимание этой идеи с помощью эффективных речевых действий, не содержащих факторов, способных отрицательно повлиять на эффективность [\[1, с. 63\]](#).

С нашей точки зрения эффективность коммуникации складывается из нескольких параметров, которые можно оценить. В оценке эффективности коммуникации участвуют следующие параметры: нормативность действий участников общения, результативность действий участников общения, эмоциональный фон коммуникации. Анализируя эффективность с точки зрения данных параметров, можно выделить явления, которые способны положительным или отрицательным образом повлиять на эффективность коммуникации. Такими явлениями являются различные вербальные и невербальные факторы, повышающие или снижающие степень эффективности коммуникации [\[2\]](#). Одним из таких факторов, способных повлиять на эффективность коммуникации, является молчание.

Молчание как коммуникативный феномен привлекает внимание ученых своей неоднозначностью, которая связана с вопросом наличия в молчании вербального и невербального компонентов, изучению которого посвящено немало работ исследователей (Богданов В.В., Крестинский С.В., Почепцов Г.Г., Курзон Д. и др.).

Богданов В. В. выделяет коммуникативно-незначимое и коммуникативно-значимое молчание. Коммуникативно-незначимое молчание определяется как «не имеющее функциональной нагрузки и исключаяющее ситуацию общения» [\[3, с. 12-18\]](#).

Следовательно, на эффективность коммуникации способно повлиять коммуникативно значимое молчание, поскольку оно несет смысловую нагрузку и обладает определенными функциями. При этом обязательными условиями значимости молчания являются:

- осознанное и намеренное использование молчания со стороны отправителя,
- осведомленность получателя о намеренном характере молчания,
- обладание отправителем и получателем общим знанием относительно значения молчания [\[4, с.90-98\]](#).

По мнению Я.В.Шабановой молчание «равноценно вербальному в силу выполнения своих функций в дискурсе» [5, с.183-192]. Невербальным же молчание является по определению, поскольку допускает воздействие на адресата при помощи несловесных средств. Крейдлин Г.Е. выделяет категорию «значимое молчание» и относит ее к центру паралингвистической системы [6].

В нашем исследовании мы рассматриваем влияние молчания на степень эффективности коммуникации в группе невербальных факторов, исходя из отсутствия вербальной составляющей.

Материалом для анализа послужили записи живой разговорной речи и диалоги из современных художественных фильмов. Всего к анализу привлечено 518 диалогических единств, что составляет 1662 реплики. Анализ материала показал, что молчание является отрицательным фактором в ситуациях, когда вызвано нежеланием говорить, отвечать на вопросы. Это заставляет собеседника прилагать больше усилий, настойчиво спрашивать, повторять просьбу или вопрос для того, чтобы добиться желаемой информации. В приведенном ниже примере говорящий пытается выяснить причину эмоционального расстройства партнера по коммуникации, но ему это не удается.

(А) и (Б) женщины

(А) видит, что (Б) стоит в стороне, очень расстроена

(А) Наташ/ что случилось?

(Б) молчит, не поворачивает голову...

... (А) (встает со стула, подходит к (Б) Наташ/ ты чего? Сядь/ посиди// (берет(Б) за плечи и пытается усадить на стул)

(Б) молчит, отворачивается, плачет

(А) Наташ/ что случилось/ муж?...

... (Б) не двигается, молчит

(А) (вздыхает) Ну смотри/ потом скажешь//

В данном диалоге говорящий (А) пытается выяснить причины расстройства своего партнера. На все вопросы говорящий (Б) отвечает молчанием, демонстрирует нежелание вступать в диалог (*отворачивается*). Говорящий (А) настойчиво задает вопросы, пытаясь выяснить в чем причина такого поведения. Говорящий (А) проявляет искреннюю заботу и участие в судьбе партнера, пытается помочь (*подходит, берет за плечи, пытается усадить на стул*), своей настойчивостью он демонстрирует искренний интерес к проблемам собеседника. Молчание собеседника вынуждает говорящего (А) искать новые подходы и возможности для получения информации. Все приложенные усилия со стороны говорящего (А) остаются напрасными, так как он не получает информацию о причинах эмоционального расстройства говорящего (Б), результат коммуникации не достигнут, что снижает ее эффективность. Кроме того, говорящий (А) испытывает усталость и разочарование (*вздыхает*) от бесплодных усилий, что также сказывается на эффективности, отрицательно влияет на эмоциональный фон коммуникации.

В следующем примере молчание партнера воспринимается говорящим как игнорирование просьбы, что вызывает отрицательные эмоции и снижает эффективность

коммуникации.

(А) женщина; (Б) мужчина

(А) Дверь закройте/ пожалуйста//

(Б) молчит, не обращает внимания

(А) Дверь закройте! **(громко)**

(Б) молчит

(А) Сейчас сама закрою// **(с недовольством)**

Говорящий (А) обращается к партнеру по коммуникации с просьбой закрыть дверь. Говорящий (Б) не реагирует на эту просьбу и молчит, что вызывает у говорящего (А) отрицательные эмоции, так как просьба повторяется с повышенным тоном голоса. Говорящий (Б) по-прежнему не реагирует и молчит, не пытаясь объяснить причину, по которой не может выполнить просьбу. Говорящий (А) испытывает чувство недовольства, так как уверен, что говорящий (Б) его слышал, и отсутствие воспринимается как игнорирование просьбы. Игнорирование вызывает отрицательные эмоции, отрицательно влияет на эмоциональный фон, что снижает эффективность. Результат инициатором не достигается, ему самому приходится исполнять свою просьбу.

В бытовом общении нередки случаи отсутствия реакции на проявление заботы, слова благодарности, просьбы собеседника. В подобных случаях, результат обычно достигается, но отсутствие слов-реакций на реплики благодарности, принятые этикетные формулы, могут вызывать чувство обиды у инициатора, так как создается ощущение, что это не диалог, поскольку участвует один говорящий.

Отсутствие ответа заставляет собеседника повторить свою просьбу, чтобы добиться результата. При этом инициатор не получает предусмотренных этикетом слов благодарности за проявленное внимание.

(А) и (Б) женщины (в автобусе)

(А) Хотите присесть?

(Б) (молчит, улыбается)

(А) Присаживайтесь//**(улыбается)**

(Б) пожимает плечами, идет в сторону свободного места

(А) улыбается, немного удивлена

Говорящий (А) предлагает говорящему (Б) занять освободившееся место в автобусе. Говорящий (Б) реагирует на вопрос молчанием и улыбкой. Улыбка демонстрирует понимание вопроса. Говорящий (А), не получив ответа на вопрос, вынужден принять решение за говорящего (Б) и попросить занять свободное место с помощью императива (*присаживайтесь*). При этом говорящий (А) улыбается, демонстрируя благожелательность. В ответ на это говорящий (Б) молча идет в сторону свободного места. Говорящего (А) удивляет подобное поведение, поскольку, предлагая занять свободное место, он проявляет заботу и ответной реакцией на это должно стать выражение признательности и благодарности за заботу. Отсутствие предусмотренного нормами этикета слова «спасибо», вызывает недоумение со стороны говорящего, что

снижает эффективность коммуникации, поскольку говорящий (Б) нарушает нормы, предусмотренные этикетом общения.

В следующем примере инициатор получает результат, но адресат реагирует на все молчанием.

(А) и (Б) мужчины

(А) Молодой человек/ подайте мяч/ пожалуйста//

(Б) молчит, взял мяч и бросил его (А)

(А) Спасибо//

(Б) молчит, идет по дороге

Говорящий (А) вежливо просит участника (Б) подать ему мяч. Участники (Б) выполняет его просьбу, не сказав ни слова. Отсутствует реакция на слова благодарности говорящего (А). Можно ли назвать этот диалог актом коммуникации? Можно, поскольку второй участник хоть и не произносит ни слова, но при этом он продемонстрировал адекватное понимание идеи отправителя, выполнив его просьбу. Безусловно, данную коммуникацию нельзя назвать эффективной, так как адресат игнорирует слова благодарности говорящего (А), нарушая этикетные нормы и нормы вежливости. Отсутствие предусмотренной нормами этикета реакции на слова благодарности снижают степень эффективности коммуникации.

Отсутствие ответа (молчание) является фактором, способным снизить эффективность коммуникации, поскольку одним из главных условий эффективности является вступление в диалог.

(А) Максим; (Б) Эльвира в ресторане ковыряет вилкой устрицы и вздыхает

(А) А я думал/ ты устрицы любишь//

(Б) смотрит на него с удивлением, брови подняты

(А) А почему ты тогда их постоянно заказываешь?

(Б) Потому что если я буду заказывать сосиски (ударение на слове) на меня все пальцем будут показывать// (из к/ф «Духлесс», 2011)

Получатель не вступает в диалог вербально. Невербальные средства демонстрируют удивление (*брови подняты*), а также демонстрируют непонимания того, зачем говорящий (А) задает этот вопрос, если по действиям получателя (*ковыряет устрицы вилкой, вздыхает*) ясно, что устрицы девушке не нравятся. Невербальные средства демонстрируют нежелание отвечать на вопрос, который кажется получателю глупым, что может отрицательно повлиять на эмоциональный фон коммуникации.

Итак, молчание в бытовом общении носителей русского языка можно разделить на несколько видов: нежелание сообщать информацию, игнорирование партнера по коммуникации, отсутствие предусмотренной этикетом реакции на слова собеседника. Нежелание сообщать информацию вызывает у собеседника необходимость прибегать к различным приемам получения информации, что отрицательно сказывается на эмоциональном фоне коммуникации и снижает степень эффективности. Игнорирование партнера по коммуникации вызывает у него отрицательные эмоции, что проявляется в повышении тона голоса. Отсутствие предусмотренной этикетом реакции на слова

собеседника является проявлением безразличия. Нарушение принятых норм этикета и вежливости. Расценивается партнером как проявление грубости.

Таким образом, во всех описанных случаях молчание является отрицательным фактором и снижает степень эффективности коммуникации, поскольку вызывает отрицательные эмоции, воздействуя на эмоциональный фон коммуникации.

Библиография

1. Гончарук Е.Ю. К вопросу об исследованиях эффективности речевой коммуникации (терминологический аспект) / Е.Ю. Гончарук // Филологические науки. Вопросы теории и практики. № 7 (18): в 2-х ч. Ч. II. Тамбов: Грамота, 2012. С. 60-63.
2. Гончарук Е.Ю. Эффективность коммуникации в русском бытовом общении: влияние фонетических факторов / Е.Ю. Гончарук // Вестник Томского государственного университета. № 396. Томск: Томский государственный университет, 2015. С. 14-21.
3. Богданов В.В. Молчание как нулевой знак и его роль в вербальной коммуникации // Языковое обобщение и его единицы. Калинин: Изд-во Калинин. ун-та, 1986. С. 12-18.
4. Почепцов Г.Г. Молчание как знак // Анализ знаковых систем. Киев: Высш. шк., 1986. С. 90-98.
5. Шабанова Я.В. Речевой акт «МОЛЧАНИЕ» в структуре вербальной и невербальной коммуникации / Я.В.Шабанова // Язык, коммуникация и социальная среда. Вып. 7. Воронеж: ВГУ, 2007. С. 183-192.
6. Крейдлин Г.Е. Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык. М.: Новое литературное обозрение, 2002. 592 с.
7. Ляшенко Т.М. Коммуникативная успешность как характеристика коммуникативного акта // Педагогика и просвещение. 2016. № 1. С. 106-113. DOI: 10.7256/2306-434X.2016.1.17688.

References (transliterated)

1. Goncharuk E.Yu. K voprosu ob issledovaniyakh effektivnosti rechevoi kommunikatsii (terminologicheskii aspekt) / E.Yu. Goncharuk // Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki. № 7 (18): v 2-kh ch. Ch. II. Tambov: Gramota, 2012. S. 60-63.
2. Goncharuk E.Yu. Effektivnost' kommunikatsii v russkom bytovom obshchenii: vliyanie foneticheskikh faktorov / E.Yu. Goncharuk // Vestnik Tomsogo gosudarstvennogo universiteta. № 396. Tomsk: Tomsii gosudarstvennyi universitet, 2015. S. 14-21.
3. Bogdanov V.V. Molchanie kak nulevoi znak i ego rol' v verbal'noi kommunikatsii // Yazykovoe obobshchenie i ego edinitsy. Kalinin: Izd-vo Kalinin. un-ta, 1986. S. 12-18.
4. Pocheptsov G.G. Molchanie kak znak // Analiz znakovykh sistem. Kiev: Vyssh. shk., 1986. S. 90-98.
5. Shabanova Ya.V. Rechevoi akt «MOLChANIE» v strukture verbal'noi i neverbal'noi kommunikatsii / Ya.V.Shabanova // Yazyk, kommunikatsiya i sotsial'naya sreda. Vyp. 7. Voronezh: VGU, 2007. S. 183-192.
6. Kreidlin G.E. Neverbal'naya semiotika: Yazyk tela i estestvennyi yazyk. M.: Novoe literaturnoe obozrenie, 2002. 592 s.
7. Lyashenko T.M. Kommunikativnaya uspeshnost' kak kharakteristika kommunikativnogo akta // Pedagogika i prosveshchenie. 2016. № 1. С. 106-113. DOI: 10.7256/2306-434X.2016.1.17688.