

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ С ПОМОЩЬЮ МЕТОДИКИ РЕТРОСПЕКТИВНОГО КОММЕНТИРОВАНИЯ ЗВУКОЗАПИСИ НЕПОСРЕДСТВЕННЫМИ УЧАСТНИКАМИ ДИАЛОГА

А. Мустайоки, Т.Ю.Шерстинова

Хельсинский университет

Санкт-Петербургский государственный университет

Хельсинки, Финляндия; Санкт-Петербург, Россия

Устное речевое общение представляет собой важную составляющую повседневной жизни, полноценное изучение которой невозможно без привлечения междисциплинарного подхода. В исследованиях повседневной устной речи помимо традиционных лингвистических методов активно используются методы психолингвистики, социолингвистики, физиологии, социальной психологии, когнитивной лингвистики, когнитивной психологии, семиотики, прагматики, социальной антропологии и др. (см., например, [1–5]).

В настоящее время большинство эмпирических исследований устной речевой коммуникации проводится на материале аудио- или видеозаписей. Мультимедийный контент организуется в цифровые коллекции или специализированные корпуса, в которых речевой материал особым образом аннотируется. Многоуровневая разметка современных корпусов допускает сведение в рамках единой информационной системы аннотаций, относящихся к разным научным областям. Чаще всего это лингвистические пометы (реплики, слова, части речи, аллофоны и др.), просодическая разметка, экстралингвистические и паралингвистические пометы, психолингвистическая и социолингвистическая аннотации, прагматическая разметка (тип "речевого акта", коммуникативный сценарий), оценка тональности (эмоциональной составляющей) коммуникации и др.

При этом интерпретация и атрибуция особенностей коммуникации как правило осуществляются исследователями, не принимавшими непосредственное участие в исследуемом разговоре. Это приводит к тому, что выводы лингвистов, в частности, о коммуникативных намерениях говорящих и, следовательно, об эффективности речевой коммуникации в целом имеют в некоторой степени субъективно-вероятностный характер.

Так, например, при исследовании коммуникативного воздействия значительную роль играет изучение коммуникативных неудач. Под коммуникативной неудачей может пониматься как "полное или частичное непонимание высказывания участником коммуникации, т. е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего или пишущего" [6] или же понимание сообщения не в том смысле, который вкладывал в него говорящий [7, 8]. Исследованию коммуникативных неудач и их типологии посвящено много работ (см., например, [9–14]).

Вместе с тем коммуникативные неудачи довольно часто имеют скрытый характер. Происходит это, в частности, тогда, когда сам факт непонимания или недопонимания осознается или допускается одним из участников коммуникации, однако он по разным причинам не предпринимает каких-либо попыток "исправить ситуацию" (например, не переспрашивает собеседника, если что-то в речи коммуникативного партнера ему оказалось непонятным, или же он просто не слушает собеседника, думая о своем или вследствие усталости). Эмпирические наблюдения показывают, что такие ситуации в повседневной жизни встречаются достаточно регулярно [8, 15].

Поэтому исследовать эффективность коммуникации с точки зрения понимания друг друга собеседниками или их внимания / вовлеченности в коммуникацию на материале одной только видео- или звукозаписи часто бывает затруднительно, так как скрытые коммуникативные неудачи могут не проявляться ни внешне, ни акустически. Единственная возможность точно идентифицировать наличие коммуникативной неудачи видится в привлечении свидетельства самих участников разговора. То же самое касается точной атрибуции коммуникативного намерения говорящего (в частности, идентификации типа речевого акта) или определения эмоциональной окраски речи, которые на материале мультимедиа фиксации естественной коммуникации далеко не всегда можно сделать однозначно.

В докладе описывается методика ретроспективного комментирования звукозаписи, выполняемого самим информантом-участником анализируемого коммуникативного эпизода. Комментирование звукозаписи осуществляется в присутствии лингвиста-исследователя, который одновременно выполняет роль интервьюера. Апробация методики была осуществлена на материале звукозаписи повседневного общения, выполненной по принципу долговременного мониторинга речи, который используется при создании корпуса "Один речевой день", разрабатываемого в Санкт-Петербургском государственном университете [16, 17].

Участнику эксперимента (женщина, 40 лет, актриса и преподаватель вуза) было дано задание записать все ее речевую коммуникацию в течение одного дня с помощью диктофона. Информанту были заранее

разъяснены задача и методика эксперимента. День для осуществления звукозаписи должен быть выбран таким образом, чтобы: а) он содержал различные коммуникативные ситуации, и б) чтобы у информанта была возможность ближайšie три дня после записи посвятить совместной работе с исследователем по анализу и комментированию полученного речевого материала.

В результате от информанта было получено около 14 часов звукозаписи, из которых 10 часов содержат речевые данные. Несмотря на предварительную договоренность, из-за семейных обстоятельств участница эксперимента смогла приступить к комментированию своей записи не на следующий день после ее проведения, а только 3 дня спустя. Тем не менее, по-видимому, это не сильно сказалось на качестве ее работы, поскольку прослушивая звукозапись, информант вспоминала и комментировала в подробностях разнообразные нюансы анализируемой коммуникативной ситуации и своего речевого поведения.

В процессе прослушивания звукозаписи перед информантом ставились следующие задачи: 1) отмечать все случаи коммуникативных неудач, непонимания или иных коммуникативных сбоев; 2) пояснять причины, побудившие ее использовать ту или иную тактику диалога; 3) объяснять нюансы и ситуации речевого общения, которые могут быть непонятны стороннему слушателю.

Исследователь-интервьюер со своей стороны следил за тем, чтобы прояснить те моменты коммуникации (коммуникативной ситуации), которые не очень понятны или неоднозначны при прослушивании звукозаписи. В его задачу входит: 1) уточнение ситуативного контекста и значений некоторых слов (нестандартная лексика, жаргон, термины и собственные имена) (*О чем здесь идет речь?*), 2) идентификация эмоций (*Что означает это высказывание с эмоциональной точки зрения? Что вы чувствуете?*), 3) прагматические функции отдельных эпизодов и речевых актов (*Почему вы это сказали?*) 4) идентификация юмора, скрытой иронии или языковой игры, не всегда понятных априори, и 5) расшифровка фрагментов неразборчивой или невнятной речи. Подробное описание методики ретроспективного комментирования и полученные результаты эксперимента см. в работе [18].

Процедура ретроспективного комментирования заняла 3 рабочих дня. Обсуждение звукозаписи информантом и исследователем было записано на диктофон. Эксперимент показал, что коммуникативные неудачи действительно часто имеют место в повседневной речевой коммуникации и осознаются ее участниками. На проанализированном материале наиболее частотными коммуникативными неудачами являются 2 типа ситуаций: 1) когда собеседники говорят каждый о своем, и 2) когда один из участников разговора просто не слушает собеседника, хотя может поддерживать видимость успешного разговора.

Участница эксперимента, по ее словам, не испытывала сложностей или неудобства при комментировании и разъяснении своих коммуникативных намерений. Способствовало этому, по-видимому, как анонимность участия в эксперименте, так и психологическая открытость информанта. Так же в абсолютном большинстве случаев у нее не возникало затруднений при идентификации своих выраженных и скрытых эмоций. В целом, полученные в результате эксперимента данные дают уникальный материал для исследований речевой коммуникации, который еще требует своего осмысления.

Таким образом, эксперимент показал, что методика ретроспективного комментирования звукозаписей речевой коммуникации самими участниками коммуникации может значительно расширить возможности лингвистических и прагматических исследований, выполняемых на базе этих звукозаписей. Данный метод может быть применен не только к анализу аудиозаписей повседневной речевой коммуникации, но и в других исследованиях, базирующихся на аудио- или видеозаписях речевого взаимодействия.

Следует отметить, что наряду с очевидными преимуществами, предлагаемая методика имеет и ряд недостатков. В первую очередь, это трудоемкость процесса комментирования, в который одновременно вовлечены как сам респондент, так и исследователь. Кроме того, очевидно, что далеко не любой человек готов на участие в эксперименте подобного рода, предполагающим раскрытие перед посторонним для него исследователем скрытых целей и намерений его повседневного речевого поведения. Однако несмотря на недостатки, методика ретроспективного комментирования кажется весьма перспективной, поскольку пока не существует других — более надежных — методов оценки эффективности коммуникации, если она осуществляется между людьми, которых исследователи не знают лично.

Продолжение исследования видится в апробации описанной методики на большем количестве информантов — представителей разных социальных групп и профессий. Планируется проведение исследования с привлечением информантов-носителей других языков. Задача применения данного метода состоит в получении более глубокого и максимально достоверного представления о том, каким образом на самом деле происходит речевая коммуникация. Особенно перспективным его применение видится при исследовании коммуникативных стратегий, коммуникативных неудач и эмоциональной составляющей разговора.

Исследование выполнено при поддержке Хельсинского университета (Финляндия).

ЛИТЕРАТУРА

1. Hirschberg, J. et al (eds). Papers in interdisciplinary speech research, Proc. of the Speech Symposium, Szeged, 1971.
2. Kimura D. (ed.) Speech and language. Reading from the Encyclopedia of Neuroscience. Springer Science+Business Media, 1989.
3. Kanu A.M. Reflections in Communications. An Interdisciplinary Approach. University Press of America. 2009.
4. Kreiman, J. and Sidtis, S. Foundations of Voice Studies. An Interdisciplinary Approach to Voice Production and Perception. Wiley-Blackwell, 2011.
5. Потапова Р.К., Потапов В.В., Лебедева Н.Н., Агибалова Т.В. Междисциплинарность в исследовании речевой полиинформативности. М.: Языки славянской культуры. 2015.
6. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). М.: Издательство ИКАР, 2009.
7. Ryan, J. and Roger, B. (2009) 'Who do you Mean?' Investigating Miscommunication in Paired Interactions, *The TESOLANS Journal* 17, pp. 44–61.
8. Mustajoki, A. (2012), A Speaker-oriented multidimensional approach to risks and causes of miscommunication, *Language and Dialogue* 2, pp. 216–242.
9. Austin J. L. How to Do Things with Words. Oxford, Clarendon Press, 1962.
10. Ермакова О.Н., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач // Русский язык в его функционировании. Коммуникативно- прагматический аспект. М., 1993.
11. Вечкина О.В. Коммуникативные неудачи в повседневном речевом общении // Автореф. на соиск. дисс. канд. филолог. наук. Саратов. 2010.
12. Мустайоки А. Причины коммуникативных неудач: попытка общей теории // Русский язык за рубежом. № 4, 2011. С. 76–86.
13. Pietikäinen, K.S. Misunderstandings and ensuring understanding in private ELF talk. *Applied Linguistics*, pp. 1–26. 2016.
14. Roberts, G., Langstein, B. & Galantucci, B. (In)sensitivity to incoherence in human communication. *Language & Communication* 47, pp. 15–22. 2016.
15. Mustajoki A., Sherstinova T., Tuomarila U. (2017) Types and functions of pseudo-dialogues, in Kecskes, I. & Weigand, E. (eds.) *Pragmatics to Dialogue*, John Benjamins (in print).
16. Asinovsky, A., Bogdanova, N., Rusakova, M., Ryko, A., Stepanova, S., Sherstinova, T. (2009) The ORD Speech Corpus of Russian Everyday Communication «One Speaker's Day»: Creation Principles and Annotation, Matoušek, V., Mautner, P. (eds.) TSD 2009. LNAI, vol. 5729. Springer, Berlin-Heidelberg, pp. 250–257.
17. Bogdanova-Beglarian N., Sherstinova T., Blinova O., Ermolova O., Baeva E., Martynenko G., Ryko A. Sociolinguistic Extension of the ORD Corpus of Russian Everyday Speech / Ronzhin, A. et al. (eds.) SPECOM 2016, Lecture Notes in Artificial Intelligence, LNAI, vol. 9811. Springer, Switzerland, 2016, pp. 659–666.
18. Mustajoki A., Sherstinova T. The "Retrospective Commenting" Method for Longitudinal Recordings of Everyday Speech / Ronzhin, A., Potapova R. (eds.) *SPECOM 2017*, Lecture Notes in Artificial Intelligence, LNAI (in print).