**ЯВЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ В ДИАЛОГАХ С ГОЛОСОВЫМИ ПОМОЩНИКАМИ**

Коммуникация в лингвистике - это целенаправленная передача определенного содержания от одного участника коммуникативной ситуации другому с использованием языковых форм. Коммуникация - это общение, передача информации от человека к человеку - это специфическая форма человеческого взаимодействия. Коммуникативная задача текста - это задача общения, то есть задача, которую автор ставит перед читателем и для раскрытия которой создается текст. Общение помогает выявить различия в понимании, связанные с существованием специфичных для культуры методов кодирования культурных явлений. В повседневной жизни у человека постоянно возникает необходимость, потребность, желание что-то кому-то сказать, о чем-то спросить. Возникает необходимость произнести речь, адресованную другому - общение, для которого требуется совокупность условий и обстоятельств, называемых ситуацией общения. К сожалению, непонимание, неспособность слышать, неумение выражать свои мысли часто являются неизбежными спутниками естественного общения, поскольку неподготовленный устный текст содержит больше неточностей, приводящих к ошибкам, по сравнению с письменным текстом, поэтому проблемы, связанные с различного рода недостатками в составлении и понимании текста, обычно решаются в письменной форме, рассматриваются в рамках диалогового дискурса. Неуспешное общение обычно называют "коммуникативной неудачей". Б.Ю. Городецкий дает следующее определение коммуникативной неудаче: «сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения, т.е. имеет место неосуществление или неполное осуществление коммуникативных намерений говорящего».

Диалог может существовать не только между людьми, но и между людьми и искусственным интеллектом, помощником, голосовым помощником. Что такое голосовой помощник?

Голосовой помощник - это программное обеспечение, активируемое голосом на смартфоне или другом устройстве, которое может предоставлять пользователю информацию и выполнять определенные типы задач. Самыми популярными голосовыми помощниками в мире являются Google Assistant, Apple Siri, Amazon Alexa, Microsoft Cortana, а в России - голосовой помощник Яндекс Алиса, который является очень популярным.

Возможности голосовых помощников очень разнообразны. Голосовые помощники активируются специальными фразами («Окей Google», «Привет Siri», «Алекса», «Привет Сortana»). Сейчас на рынке представлено множество голосовых помощников, которые могут упростить чью-либо жизнь.

Голосовые помощники стали настолько продвинутыми и усовершенствованными, что теперь люди используют их не только для повседневных задач, но даже в образовательных целях РКИ. Однако следует отметить некоторые преимущества русского голосового помощника Яндекс Алиса: Алиса отличается от своих зарубежных коллег способностью отвечать на запросы пользователей, не ограничиваясь набором заранее определенных ответов. Алиса может учитывать контекст разговора, отвечать на "естественном" (не машинном) языке и поддерживать разговоры на свободные темы: "Вы можете обращаться к ней не только для решения проблем, но и в любое время, когда захотите поговорить", - сообщают разработчики "Яндекса". Алиса может импровизировать и "включать воображение" в диалоги с пользователями, в то время как Алиса постоянно совершенствуется: "Если она ответила не в то время, укажите на это, и она попытается стать лучше" [5].

В образовательных целях важно, чтобы на начальном этапе голосовой помощник Алиса может распознавать речь ребенка, иностранца с акцентом или произношение человека с проблемами дикции.

Голосовой помощник Siri (Speech Interpretation and Recognition Interface) - это виртуальный помощник с искусственным интеллектом, который может выполнять поиск в Интернете, просматривать новости за определенный период времени, получать информацию о погоде, устанавливать будильник, звонить друзьям и родственникам и многое другое. Однако, как показывает практика, голосовой помощник Siri допускает больше лексических и грамматических ошибок, чем другие помощники. Понятно, что подобные сбои в общении с русскоговорящими пользователями, для которых языковое совершенство голосового помощника не так важно, как, например, точность выполнения команды или общее понимание запроса, не страшны. Однако, когда иностранцы общаются с российской версией Siri, возникают очевидные трудности.

В нашей статье изложены результаты анализа отрицательного языкового материала, собранный в ходе эксперимента с голосовыми помощниками. Термин «отрицательный языковой материал» принадлежит академику Л.В. Щербе. Ученый назвал им письменные и устные ошибки как носителей языка, так и иностранцев [6]. В нашем случае, мы выявляли ошибки не иностранцев, а их аналогии - голосовых помощников. В эксперименте мы опирались на данные диалогов записанных 3 голосовых помощников: Siri от Apple, Алиса от Яндекс и Маруся от VK. Необходимо отметить, что в ходе исследования мы анализировали не только речь голосовых помощников, но также сравнивали речь ГП с речью человека в свободной обстановке. На основе записанных нами диалогов с голосовыми помощниками, нами было обнаружено 3 типа коммуникативных неудач:

**1. КН на грамматическом уровне:** Большое количество неудач происходили именно из-за отсутствия знаний в области грамматики. Например, в результате нашего опыта взаимодействия с Siri, мы выявили большое количество лексических и грамматических ошибок: нарушение лексической сочетаемости, порядка слов в предложении, ошибки в согласовании, -совершаемых иностранным голосовым помощником. Понятно, что подобного рода ошибки нестрашны при общении Siri с русскими пользователями, для которых безупречность речи ассистента не так важна, как, например, точность выполнения команд или общее понимание запроса. Например:

- Это ра1дует.

*- И мне1.* (Вместо «и меня». Неправильный выбор падежной формы.)

*- А ты счита3ешь себя роботом?*

*- Самый настоя2щий!*

- интонационные ошибки:

В вопросе без вопросительного слова центр ИК-3 находится на слове, содержащем неизвестное и в ответе раскрывается значение неизвестного. В зависимости от места интонационного центра в вопросе меняется ответ. В следующем примере мы рассмотрим данный тип коммуникативной неудачи.

*-Ты уме3ешь петь песню?*

*-Да, я1.*

ГП, как и инофон совершали ошибки в понимании вопроса с интонационным центром в другом слове. Ответы голосового помощника не раскрывают значение неизвестного. Это объясняется недостаточным развитием фонологического слуха. ГП зачастую не слышит, где находится интонационный центр в вопросе, поэтому в их речи и возникают ошибки данного типа [8]. Сравним:

*-Ты уме3ешь петь песню? – Да, умею. / Нет, не умею* (ожидаемые ответы).

*-Ты3 умеешь петь песню? - Да, я1. / Нет, не я.*

**2. КН на коммуникативном уровне:** - обращение в интернет вместо диалога:Во многих случаях, когда мы обращались к ГП за советом или за тем, чтобы просто поговорить, мы сталкивались с тем, что ГП направлял в интернет, даже после фразы «Давай поговорим» (после данной фразы, ГП не должен пользоваться интернетом, а просто поговорить с пользователем, не ограничиваясь набором заранее заданных ответов). В этих случаях, мы часто слышали, как ГП говорил: «Вот что мне удалось найти в интернете». Например:

*- Кто такая Маруся?*

*-Вот что мне удалось найти.*

*-Кто3 такая Маруся?*

*-Во3т что мне удалось найти.*

*-Какой у тебя любимый фильм?*

*-Вот что мне удалось найти в интернете.*

*-Како3й у тебя любимый фильм?*

*-Во3т что мне удалось найти.*

- прямое признание невозможности ответить:

А также в большинстве случаев, мы не достигали своей цели и не получали правильного ответа из-за того, что ГП реагировал на запросы пользователя ограничиваясь набором заранее заданных ответов. В этом случае, мы часто слышали, как ГП говорил: «У меня нет ответа на этот вопрос», «Возможно я могу вам помочь с чем-нибудь другим» и тд. Например:

*- Ты смотре3ла «Гарри Поттер»?*

*- Хмм1/ у меня не2т ответа на этот вопрос. / Может, я смогу помочь вам с чем-нибудь други3м.*

*-Зачем люди живут?*

*-Это интересный вопрос.*

*-За3чем люди живут?*

*-Это3 интересный вопрос.*

Важно отметить, что данные коммуникативные неудачи были выявлены в диалоге с голосовым помощником Siri. Голосовой ассистент Алиса и Маруся проявили себя лучше, чем Siri в данном диалоге. Приведем пример их реплики:

Маруся:

*-Зачем люди живут?*

*-Чтобы радовать других и самим получать удовольствие.*

*- За3чем люди живут?*

*- Чтобы ра2довать других/ и сами2м получать удовольствие.*

Алиса:

*-Зачем люди живут?*

*-Чтобы жить в свое удовольствие.*

*- За3чем люди живут?*

*-Чтобы жи2ть в своё удовольствие.*

Как мы можем заметить, голосовые помощники Алиса и Маруся лучше подготовлены к таким философским вопросам нежели Siri. Приведем еще один пример: Маруся:

*-Ты смотре3ла «Гарри Поттер»?*

*-Даа3. / Хороший был мультфи1льм.*

Обратим вниманием на то, что голосовой помощник не знает, что прецедентное имя «Гарри Поттер» является названием фильма, а не мультфильма. Алиса:

*- Ты смотре3ла «Гарри Поттер»?*

*- Коне2чно. / А вы3?*

*- То1же смотрела.*

*- И как впечатле2ния?*

*- Отли1чно, / а у тебя6 какие впечатления?*

*- Всё здо1рово. / Чем занима2етесь?*

В данном примере мы можем заметить не только то, что Алиса ловко отвечает, но и можем выявить следующую ошибку, которая рассмотрена в следующем типе.

- нарушение логики в коммуникативном блоке, например неуместное переключение темы:

В результате нашего эксперимента с ГП, мы обнаружили, что во многих случаях ГП меняют тему разговора. В естественном диалоге обычно идет обсуждение той или иной темы. Например:

*- Приве3т, Алиса. / Дава2й поболтаем.*

*- Дава3йте. / Че3м увлекаетесь?*

*- Курсову2ю пишу. / А ты3?*

*- Музы2ку слушаю. / Как де3нь прошёл?*

В результате нашего сопоставления диалога с ГП с диалогом с человеком, нами было выявлено, что в естественном живом диалоге идёт обсуждение темы или дискуссия в рамках начатого коммуникативного блока. Например:

*-Ты смотре3ла «Гарри Поттер»?*

*-Да2, / коне2чно. / Все2 части/ А ты3?*

*-Да6, / то5же смотрела. / Кака3я часть и какой момент тебе больше всего нравится?*

*- Мне нравится са6мое начало, / когда Гарри Поттер попадает в Хогвартс1/ когда он ищет по2езда в Хогвартс, / а там через сте1ну можно пройти.*

- нарушение законов функционирования коммуникативного уровня языка:

В записанных нами диалогах с голосовыми помощниками были обнаружены нарушения построения различных коммуникативных блоков:

1) коммуникативные неудачи в ответ на выражение обиды,

2) коммуникативные неудачи в ответ на просьбу,

3) коммуникативные неудачи при реакции на упрек-возражение.

Рассмотрим их по очереди.

1. В собранном нами материале есть примеры на коммуникативный блок обиды (ссора, ответ на ссору, извинение, ответ на извинение, успокаивание и т.д.). Коммуникативная неудача состояла в том, что ГП Siri вместо того, чтобы извиниться или успокоить, выбрал другие целеустановки – сообщение, убеждение, согласие. Например:

*- Ты меня оби1дела.*

*- Ума6 не приложу / как так получи1лось. / Уверя2ю вас - / это не наме2ренно.*

*- Ты меня оби1дела.*

*- У меня то2чно не было такого наме2рения. .*

*- Мне оби1дно.*

*-Да1, позор.*

*Рассмотрим то, как на эти же сообщения реагируют другие ассистенты.*

*Маруся:*

*- Ты меня оби1дела.*

*- Прости2те, / пожа1луйста.*

*Алиса:*

*- Ты меня оби1дела.*

*- На обиженных во3ду возят.*

Возможно, это не тот ответ, который ожидает услышать пользователь ГП, но с точки зрения естественного звучащего диалога на русском языке ответ абсолютно адекватен – это поговорка, используемая к месту, данной репликой ГП грубовато выражает мнение, что обижаться не стоит.

Очевидно, что среди трёх ГП только один понял, как нужно ответить и это Маруся. Маруся извинилась, сказала то, чего ожидал говорящий от неё. Конечно же, можно Алису похвалить за возможность использовать шутки в зависимости от контекста, но в данном случае говорящий не это требовал.

2. Нами также были обнаружены коммуникативные неудачи, связанные с неправильным ответом на целеустановку блока волеизъявления - там, где нужно выполнять требование пользователя, ГП отвечает, используя целеустановку «просьба». Например:

* *Развесели1 меня.*
* *А вы смот3рели «Люди Х./ Нача3ло./ Росома3ха»? / Расскажи3те что-нибудь.*

Маруся задает вопрос и выражает просьбу в тот момент, когда от нее требуется другое. Сначала она будто бы берет на себя инициативу, задает вопрос, открывающий новую тему разговора, но очень быстро возлагает ведущую роль при ведении диалога на собеседника, а он нуждался не в этом.

Важно отметить, что Маруся все-таки может правильно понять просьбу говорящего и, например, рассказать анекдот:

*- Развесели1 меня.*

*- Что3 делаешь? – Пре2сс качаю! – О3,/ ки3нь ссылку!/ То3же скачаю! Хо3тите еще анекдот?*

Siri:

*- Развесели1 меня.*

*- Мне жа2ль, / что вам гру1стно./ Я могу рассказать шу2тку,/ если попро1сите.*

Как мы видим, Siri не понимает, что ее уже фактически попросили, люди в такой ситуации чувствуют, что нетактично заставлять человека в плохом настроении просить о таких вещах дважды.

3. Коммуникативные неудачи как результат неправильного ответа на совмещённую целеустановку «упрёк-возражение» - во многих случаях, ГП просто не понимает, не воспринимает упрёк-возражение и отвечает абсолютно неправильно. В нижеследующем примере, мы можем также заметить отсутствие логики в предложении и незнание порядка слов. Например:

*- А ты бы хоте3ла быть человеком?*

*- Не2т,/ мне и та2к хорошо./ Я мечта2ю стать идеальным голосовым помощником.*

*- Старайся даль3ше, / тебе ещё далеко5 до идеального голосового помощника.*

*- А разве я не постоя3нно голосовой помощник?*

**3. КН на лингвокультурологическом уровне:** Несовпадение картин мира, которые сформированы различными национальными культурами участников общения, нередко приводит к коммуникативным неудачам. Разные картины мира коммуникантов приводят к возникновению некоторых фраз, которые являются неуместными и могут привести к коммуникативному провалу. В нашем случае, в результате взаимодействия с ГП, мы заметили, что они прямолинейно и открыто выражали свои мысли и идеи, что для некоторых культур считается неуместным. Есть культуры в которых, подобные реплики не считаются нормой, а грубым поведением. Например, диалог с Алисой:

*- Ско3лько тебе лет?*

*- 19./ А ва3м?*

*-18.*

*- Когда3 у вас день рождения?*

*- 18 января.*

*- А у меня3 / 28 октября.*

*- Поздравля4ю, / с прошедшим днём рожде1ния.*

*- Спа2сибо,/ а где3 мой праздничный торт?*

Давайте сравним данный диалог с Алисой с диалогами с Сири и Марусей:

Siri:

*- Ско3лько тебе лет?*

*- Говоря3т,/ что воз3раст всего лишь число./ Одна2ко / это ещё и сло1во.*

Маруся:

*- Ско3лько тебе лет?*

*- На данный моме2нт/ мне одна ты2сяча десять дней девятнадцать часов семнадцать минут.*

В процессе анализа данных диалогов с голосовыми помощниками можно заметить, что голосовые помощники Siri и Маруся не допускают лингвокультурологических ошибок.

Таким образом, рассмотрев понятие коммуникативной неудачи, изучив классификации коммуникативных неудач и проанализировав материал диалога с голосовыми помощниками, мы пришли к следующим выводам. Изучение коммуникативных неудач является как теоретически, так и практически значимым материалом для самых разнообразных целей, а также для избежания монокультурных и межкультурных конфликтов. Исследование возможностей искусственного интеллекта, в частности, голосовых помощников представляет особый интерес для современных ученых. Необходимо отметить, что в процессе анализа, нами был выявлен тот факт, что даже «коммуникативная семантика» присутствует в диалогах с искусственным интеллектом.

Итак, нами было обнаружено, что у голосового помощника Алисы словарный запас достаточно большой, он умеет выходить из разного рода ситуаций, умеет своевременно использовать шутки, сарказм, может посоветовать что-нибудь, а также может просто поговорить с пользователем. Голосовой помощник Siri, напротив, не умеет выходить из ситуаций, у него лексикон не большой, не понимает юмор, и соответственно, не может ответить на различного рода шутки. Что касается голосового помощника Маруся, то данный ассистент достаточно хорошо справляется с задачами, отвечает на вопросы, понимает юмор, но к сожалению, в данном ассистенте тоже есть недоработки, связанные со скоростью ответа на реплики.

В связи с тем, что было собрано достаточное количество «отрицательного языкового материала» с голосовыми помощниками возникает необходимость улучшить состояние голосовых помощников, так как в XXI-ом веке потребность использовать голосовые ассистенты высока. Мы предлагаем обратить внимание на следующие проблемные зоны голосовых помощников:

• грамматика;

• лексика;

• интонация;

• лингвокультурология;

• коммуникативный уровень языка.

Необходимым условием успеха должно быть взаимодействие разработчиков технологий искусственного интеллекта с представителями самых современных направлений развития лингвистической науки.