МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.В.ЛОМОНОСОВА

Филиал МГУ имени М.В. Ломоносова в г. Душанбе

Кафедра лингвистики

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**на тему: «Коммуникативные неудачи в диалогах с голосовыми помощниками»**

Выполнил: студент 2-го курса направления подготовки 45.03.02 Лингвистика Шамсидинова Мадина К.

Научный руководитель:

к.ф.н., доцент кафедры русского языка для иностранных учащихся естественных факультетов филологического факультета МГУ

Чалова Ольга Валерьевна

Душанбе - 2022

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………….2

Глава 1. Общая теоретическая характеристика коммуникативных неудач

* 1. Понятия «язык» и «речь», «диалог» и «монолог»..………………………..4
  2. Классификация коммуникативных неудач в диалогах с людьми……...…7
  3. Голосовые помощники и их возможности…….………………………….12

Глава 2. Классификация коммуникативных неудач в диалогах с голосовыми помощниками

2.1. Основные типы неудач в диалогах с голосовыми помощниками………..15

Заключение………………………………………………………………………….26

Список использованной литературы.……………………………………………..27

**Введение**

Сегодня, в XXI веке, в поле зрения лингвистов попадает не только речь людей, появляется также возможность и даже необходимость исследовать машинную речь. В данной работе представлена попытка оценить синтезированную речь искусственного интеллекта, что может в дальнейшем содействовать ее развитию.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в процессе глобализации все большее и большее количество людей используют искусственный интеллект не только для решения бытовых задач, но и в более глобальных целях, например в процессе обучения.

Объектом исследования послужила речь голосовых помощников.

Предметом исследования являются коммуникативные неудачи в диалогах с голосовыми помощниками.

Цель данной курсовой работы – описать обнаруженные особенности речи, продуцируемой голосовыми помощниками, сделав акцент на коммуникативных неудачах в диалогах с человеком.

Поставленная цель предполагает решение следующих задач:

* определить понятие «коммуникативная неудача»;
* изучить возможности голосовых помощников;
* выявить наиболее типичные коммуникативные неудачи в диалогах с голосовыми помощниками;
* собрать и проанализировать «отрицательный языковой материал»;
* предложить возможные пути преодоления коммуникативных неудач, возникающих в общении с голосовыми помощниками.

Материал записан автором самостоятельно и представлен в виде интонационной транскрипции (по Е.А. Брызгуновой [Брызгунова 1980]).

В первой главе работы последовательно раскрываются такие базовые понятия, как «язык» и «речь», «диалог» и «монолог», «коммуникация», «коммуникативная неудача», описывается и анализируется отобранный нами материал. Во второй главе предложена классификация обнаруженных коммуникативных неудач и проведен анализ материала с позиций школы коммуникативной семантики.

Теоретической и практической основой исследования послужили труды российских и зарубежных ученых и лингвистов в области коммуникативистики, РКИ и межкультурной коммуникации.

Структура работы подчинена целям и задачам исследования и состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

**Глава 1. Общая теоретическая характеристика коммуникативных неудач**

* 1. **Понятия «язык» и «речь», «диалог» и «монолог».**

Язык - это сиcтeмa фoнeтичecкиx, лeкcичecкиx и гpaммaтичecкиx cpeдcтв, являющaяcя opyдиeм выpaжeния мыcлeй, чyвcтв, вoлeизъявлeний и cлyжaщaя важнейшим cpeдcтвoм oбщeния людeй. Также это разнoвиднocть peчи, xapaктepизyющaяcя тeми или иными cтилиcтичecкими пpизнaкaми. А речь это дeятeльнocть гoвopящeгo, иcпoльзyющeгo cpeдcтвa языкa для oбщeния c дpyгими члeнaми дaннoгo языкoвoгo кoллeктивa или для oбpaщeния к caмoмy ceбe.

В современном языкознании по вопросу о соотношении понятий “язык” и “peчь” выявились разные точки зрения, но мы будем опираться на идеи Фердинанда де Соссюра. Bпepвыe взaимocвязь и взaимoдeйcтвиe oбoиx явлений oтмeтил швeйцapcкий лингвист Фepдинaнд дe Coccюp: “Без coмнeния, oбa эти пpeдмeтa тecнo мeждy coбoю cвязaны и дpyг дpyгa взaимнo пpeдпoлaгaют: язык нeoбxoдим, чтобы peчь была пoнятa и пpoизвoдилa” cвoe дeйcтвиe; peчь жe в cвoю oчepeдь нeoбxoдимa для тoгo, чтобы ycтaнoвилcя язык. Речь - индивидуальное явление, а язык - "социальный продукт речевой способности, совокупность необходимых условий, усвоенных общественным коллективом для осуществления этой способности у отдельных лиц" [Д.Э.Розенталь 1985]. Язык выступает как "система чисто лингвистических отношений", и только он должен изучаться языковедами: единственным и истинным объектом лингвистики является язык, рассмотренный в самом себе и для себя. Речевая деятельность может проходить в монологической и диалогической, устной и письменной форме. В связи с этим нужно разграничить понятия диалога и монолога.

Диaлoг – этo фopмa peчи, при кoтopoй пpoиcxoдит нeпocpeдcтвeнный oбмeн выcкaзывaниями мeждy двумя или нecкoлькими лицами. Уcлoвия, в кoтopыx протекает диaлoгичecкaя peчь, oпpeдeляют ряд eе ocoбeннocтeй, в частности, кpaткocть выcкaзывaний, шиpoкoe иcпoльзoвaниe невербальных cpeдcтв (мимика, жecты), бoльшaя poль интонации, paзнooбpaзиe ocoбыx пpeдлoжeний нeпoлнoгo cocтaвa, зapaнee нe пoдгoтoвлeннoгo, пpeoблaдaниe пpocтыx пpeдлoжeний, xapaктepнoe для paзгoвopнoй peчи вooбщe, и т. д.

М.М. Бахтин в своей работе «Эстетика словесного творчества» уделял особое внимание диалогу. Он отмечал, что в процессе реального диалога наблюдается смена речевых субъектов, где высказывания собеседников, называемые здесь репликами, сменяют друг друга. Учёный замечает, что диалог по своей простоте и четкости является классической формой речевого общения. Каждая реплика обладает специфической завершенностью, как бы она ни была коротка и обрывиста, выражая некоторую позицию говорящего, на которую можно ответить, в отношении которой можно занять ответную позицию [М.М. Бахтин, 1986: 264].

Moнoлoг – это фopмa peчи, oбpaщeннoй гoвopящим к caмoмy ceбe, нe paccчитaннoй нa cлoвecнyю peaкцию дpyгoгo лицa. Moнoлoгичecкaя peчь, в oтличиe oт диaлoгичecкoй, xapaктepизyeтcя cвoeй paзвepнyтocтью, чтo cвязaнo co cтpeмлeниeм шиpoкo oxвaтить тeмaтичecкoe coдepжaниe выcкaзывaния, нaличиeм pacпpocтpaнeнныx кoнcтpyкций, гpaммaтичecкoй иx oфopмлeннocтью.

В связи с тем, что диалог может происходит в процессе коммуникации, здесь становится актуальным понятие коммуникации. Что мы понимаем под коммуникацией?

Коммуникация в лингвистике, это целенаправленная передача некоторого содержания с помощью языковых форм от одного участника ситуации общения другому. Коммуникация – общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей. Коммуникативная задача текста - задача общения, т.е. задача, которую автор ставит перед читателем и для раскрытия которой создается текст.  Коммуникация способствует выявлению различий в понимании, которые связаны с существованием специфических для каждой культуры способов кодирования культурных феноменов. Структура представлений об одном и том же явлении может разительно не совпадать у разных культурных сообществ. Даже при наличии сходного опыта одни и те же факты могут восприниматься и оцениваться по-разному, что еще раз подтверждает мысль Фуко о существовании основополагающих кодов культуры, которые управляют языком и схемами восприятия культурных феноменов. [Фуко 1996].

Характерно, что представители разных культурно-языковых сообществ не всегда могут осознать несовпадение в структуре восприятия феноменов культуры, но различия в оценке обнаруживаются сразу и могут явиться источником коммуникативных неудач и межкультурных конфликтов. В противоположность сказанному существует понятие «успешность речевого общения». С.Е. Полякова даёт следующее определение данному понятию: «Успешность речевого общения – это осуществление коммуникативной цели инициатора (инициаторов) общения и достижение собеседниками согласия» [С.Е.Полякова 2013: 59].

Е.М. Лазуткина утверждает, что успешность речевого общения зависит от готовности участников выразить свои мысли, желания, просьбы, от умения определять личностные особенности коммуникантов и в соответсвии с этим, организовать свои реплики, содержащие информацию по определённому вопросу, выражающие мнение или побуждение к действию [Лазуткина Е.М. 1998: 50–79].

Е.М. Лазуткина выделяет следующие условия удачной коммуникации:

1. Коммуникативная заинтересованность.

2. Настроенность на мир собеседника, близость мировосприятия говорящего и слушающего.

3. Умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел говорящего.

4. Способность говорящего варьировать способ языкового представления того или иного реального события.

5. Благоприятные внешние обстоятельства, такие как канал общения, настроение, эмоциональный настрой, физиологическое состояние тоже очень важны.

6.  Знание коммуникантами норм этикетного речевого общения.

7. Соответствие планов и схем речевого поведения собеседников.

Такая классификация подтверждает положение о важности прагматических компонентов, в том числе эмоционального состояния участников общения. Можно предположить, что эмоциональное состояние является первостепенным и определяющим по отношению к другим условиям удачной коммуникации, так как речь и коммуникация как следствие являются выражением внутреннего состояния человека в определенный момент и именно оно определяет, что и как участник коммуникации будет говорить и воспринимать. В связи с этим можно сказать, что эмоциональное состояние является важнейшим фактором, влияющим на успешность или неуспешность коммуникации.

* 1. **Классификация коммуникативных неудач в диалогах с людьми**

В повседневной жизни у человека постоянно возникает необходимость, потребность, желание сказать что-либо другому, спросить о чем-то. Возникает необходимость произнести речь, которая направлена к другому, – общение, для которого нужна та сумма условий и обстоятельств, которую называют коммуникативной ситуацией. К сожалению, часто неизбежными спутниками естественного общения являются недопонимание, неумение слушать, неумение выразить свои мысли, так как неподготовленный устный текст, по сравнению с письменным обработанным текстом, содержит больше неточностей, приводящих к неудачам, следовательно проблемы, связанные с разного рода недостатками в производстве и понимании текста, рассматриваются обычно в рамках диалогического дискурса. Неуспешную коммуникацию принято называть «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» [Городецкий Б.Ю.1985: 64–78].

В книге О.П. Ермаковой и Е.А. Земской «К построению типологии коммуникативных неудач» даётся следующее определение коммуникативной неудаче: «Коммуникативная неудача это неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего, обусловленное различными причинами». Авторы данной работы выделяют три типа коммуникативных неудач с точки зрения причин их возникновения: коммуникативные неудачи, порождаемые устройством языка; коммуникативные неудачи, порождаемые различиями говорящих; коммуникативные неудачи, порождаемые прагматическими факторами [О.П. Ермакова, Е.А. Земская, 1993: 32]. По этой причине допустимо отметить, что недоразумение и сбой в общении могут быть обусловлены самыми разными причинами, как экстралингвистическими, так и языковыми.

Проблема коммуникативных неудач является одним из наиболее актуальных проблем современной коммуникативной лингвистики последних десятилетий. Сегодня данная проблема исследуется представителями разных лингвистических направлений, однако истоки этой проблемы восходят еще Аристотелю, который писал о «неправильностях речи», ведущих к «логическим неправильностям» [Мысль 1975].

Значительно увеличившийся интерес в последние десятилетия к функциональным и прагматическим аспектам речевого общения определил всплеск внимания исследователей к разного рода провалам, сбоям, неудачам в коммуникации. Лишь в российской лингвистике за относительно короткое время появилось множество трудов, которые подробно исследовали указанные проблемы. Авторы данных работ в своем анализе ставят перед собой несколько разные задачи, изучая КН, возникающие при общении «человек — машина», в устной разговорной речи, письменной речи, в монокультурной коммуникации вообще, в межкультурной коммуникации. Каждый из перечисленных авторов предлагает собственную классификацию коммуникативных неудач, выделяет разные критерии подобной классификации, но при этом почти все, отмечают сложность создания бесспорной и непротиворечивой классификации. Однако несмотря на различия подходов к анализу КН, представленные классификации несут в себе много общего, описывают те универсальные неудачи, которые характерны для разных типов общения и форм коммуникации. [Гудков Д.Б. 2003: 55].

Особенно подробная типология коммуникативных неудач предложена Дж. Остином в работе «Слово как действие». Среди причин КН автор выделяет: различия в картинах мира, несовпадение оценок явлений действительности, неправильное понимание речи, неточности при выражении мыслей [Дж. Остин, 1986: 32].

В результате изучения различных классификаций, мы предлагаем собственную классификацию причин возникновения коммуникативных неудач, которая как нам кажется наиболее полно отражает суть описываемого явления:

1. Первая причина коммуникативных неудач связана с различиями в картинах мира. Различия в картинах мира, которые сформированы разными национальными культурами коммуникантов, нередко приводят к коммуникативным неудачам. Говоря о важности и роли культуры, следует упомянуть известную теорию С. Хантингтона, которая гласит, что в будущем конфликт цивилизаций будет преобладать над мировой политикой, а основным доминирующим источником конфликтов может быть культура [С. Хантингтон, 1993]. Сопряжение различных, иногда контрастных категорий культуры, например, ценностей, когнитивных установок, представлений, образов, стереотипов, бытующих в коллективном бессознательном носителей разных лингвокультур, нередко влекут за собой тяжелые последствия.

В качестве примера можно привести следующий случай, имевший место во Владивостоке: *преподаватель английского языка Елена приняла волонтёра американского Корпуса мира Сью на период её пребывания во Владивостоке, они стали друзьями, часто вместе проводили время, обсуждая проблемы культуры. Однажды Сью попросила Елену обучать её русскому языку каждый день за исключением воскресенья и пообещала платить ей за это. Елена с радостью согласилась, но категорически отказалась брать деньги и сослалась на обычай русской культуры не брать денег со своих друзей. Сью была счастлива принять такие условия и сказала, что на сэкономленные деньги они отправятся куда-нибудь отдохнуть. Они занимались более двух месяцев, когда однажды улыбающаяся, счастливая Сью заявила: «Отныне у меня будет два репетитора: ты и еще одна, которой я буду платить!» Елена была шокирована. Их отношения стали холодными и прекратились вовсе, когда Сью вернулась в США.*

В этой ситуации произошёл негативный и критический случай, в котором ярко выражена коммуникативная неудача как результат незнания нескольких категорий культуры: разных типов культур (русская – высококонтекстная, в то время как американская – низкоконтекстная); разных стилей общения (американская культура характеризуется прямым стилем в отличие от русской высоко-контекстной культуры); ценностных различий; когнитивных установок и др. Данный инцидент коснулся одного человека, доставил глубокие переживания, но как быть, когда критические инциденты имеют место в коммуникации между дипломатами, министрами и главами государств?

Несомненно, культурный и языковой барьеры тесно взаимосвязаны и находятся в непрерывном взаимодействии. Культурный барьер, обусловленный разницей культур, по мнению С.Г. Тер-Минасовой, опаснее языкового, изначально ясного и очевидного, потому что он скрыт завесой уверенности, что своя культура - единственно возможная, правильная и нормативная. Осознание этого препятствия в общении людей приходит в момент столкновения или конфликта «своей» и «чужой» культуры [С.Г. Тер-Минасова, 2007: 66].

1. Ко второму типу коммуникативных неудач нужно отнести интонационные и грамматические ошибки в речи. Интонационные ошибки в речи возникают в результате недостаточного понимания смыслоразличительных возможностей русской интонационной системы. Например:

*Иностранец в студенческой столовой просит раздатчицу положить ему рис, на что она отвечает, что риса нет. Не расслышав ее ответ, он повторно спросил: «Рис есть?», но при этом оформил свой вопрос не с помощью ИК-3, а с ИК-2 с резким усилением интонационного центра, в результате чего вопрос прозвучал как категорическое утверждение, что глубоко обидело работницу столовой, начавшую кричать, что она ничего но прячет, что она не заслужила обвинений в нечестности [Брызгунова 81].*

Грамматические ошибки вызваны слабым владением системой грамматических значений русского языка. Например:

*К тебе два часа назад пришел Андрей - вместо приходил Андрей (употреблен глагол совершенного вида вместо глагола несовершенного вида в значении аннулированности результата действия).*

1. Третья причина коммуникативных неудач связана с тем, что мы говорим либо очень тихо, либо, напротив, очень громко, или у нас есть какие-то дефекты речи, которые мешают слушателю нас понимать. К людям, которые совершают такого рода коммуникативные ошибки собеседники часто обращаются с такими словами:

*- Что ты шепчешь себе под нос?*

*-Что-что?*

*-Ничего не слышно!*

*-Что ты жуешь?*

1. Последняя причина коммуникативных неудач – те случаи, когда мы не учитываем обстоятельства, при которых осуществляется общение, то есть не учитываем коммуникативно-речевую ситуацию, неудачно выбираем место или время и т. д. Таким образом мы ставим человека в неудобное положение: слушатель не хочет отвлекаться от дела, которым он занят в данный момент; или присутствует третье лицо, при котором он не хочет говорить. Например:

*Разговор перед экзаменом:*

*-Не трусь ты! Сдашь ты этот экзамен! Слушай, такой интересный фильм вчера по телеку смотрел! Хочешь, расскажу?*

*-Нет, уж лучше потом.*

*Разговор мужа с женой перед приходом гостей:*

*-Дорогая, ты готовишь великолепно какой стол накрыла, но ты опять забыла сдать книги в библиотеку. Три раза уже звонили. Одна из книг очень нужна профессору Тихомирову. А ведь ты знаешь, он мой руководитель.*

*-Успокойся! Нашел время напоминать мне, что я все время что-то забываю!*

Как утверждает М.М. Бахтин, разговорная речь отличается диалогизмом, и это мы уже заметили в предыдущих диалогах, а во всяком живом диалоге слово установлено прежде всего на ответное понимание, причем понимание активное. Говорящий стремится ориентировать свое слово со своим определяющим его кругозором в чужом кругозоре и вступает в диалогические отношения с моментами этого кругозора. Говорящий пробивается в чужой кругозор слушателя, строит свое высказывание на чужой территории, на его, слушателя, апперцептивном фоне.

Исходя из всего вышесказанного, мы справедливо можем отметить, что диалог может существовать не только между людьми, но и между людьми и искусственным интеллектом, ассистентом, голосовым помощником. Что же такое голосовой помощник?

* 1. **Голосовые помощники и их возможности.**

Голосовой помощник — это активируемое голосом программное обеспечение 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, Alexa от Amazon, Cortana от Microsoft, а в России особо распространён голосовой помощник от Яндекс Алиса.

  Возможности голосовых помощников достаточно разнообразны. Как показывает практика, они умеют: вести диалоги; предлагать быстрые ответы на вопросы пользователя; вызывать такси; совершать звонки; прокладывать маршруты; делать заказы в интернетмагазинах и т.д. В своей работе ассистенты учитывают изменение местоположения пользователя, время суток и дни недели, историю поисковых запросов и т.д. Голосовые помощники активируются специальными фразами («Окей, Google», «Привет, Siri», «Алекса», «Привет, Сortana»). Сейчас на рынке существует множество голосовых помощников, способных упростить жизнь человеку. Теперь не надо вручную вбивать в поисковик вопрос или искать какую-либо песню, достаточно лишь сказать, что ты хочешь, а голосовой помощник найдет все сам.

Голосовые помощники настолько продвинулись вперёд и совершенствовались, что сейчас люди используют их не только для решения бытовых и повседневных задач, но даже для учебных целей РКИ. Однако нужно отметить некоторые достоинства российского голосового помощника представленная компанией Яндекс Алисы: от зарубежных аналогов Алису отличает способность реагировать на запросы пользователя, не ограничиваясь набором заранее заданных ответов. Алиса способна учитывать контекст разговора, отвечать «натуральной» (не машинной) речью и поддерживать беседы на свободные темы: «К ней можно обращаться не только за решением задач, но и когда хочется пообщаться», – сообщают разработчики «Яндекс». Алиса умеет импровизировать в диалогах с пользователями и «включать фантазию», при этом Алиса постоянно совершенствуется: «Если она ответила невпопад, укажите на это, и она постарается исправиться». [О.И. Руденко-Моргун 2018: 240]

Голосовой ассистент Siri (аббревиатура расшифровывается как Speech Interpretation and Recognition Interface) — виртуальный помощник с искусственным интеллектом, который может осуществить поиск в интернете, посмотреть новости за определенный период времени, узнать информацию о погоде, завести будильник, позвонить знакомым и родственникам и многое другое. Как утверждают аналитики Reuters, Siri опережает конкурентов, когда речь заходит о количестве поддерживаемых языков. Несколько десятков человек в офисе Apple и еще столько же по всему миру трудятся, чтобы адаптировать Siri под новые страны. Сейчас Siri поддерживает 21 язык, локализованные для 36 стран.

Для учебных целей РКИ на начальном этапе важно, что голосовой помощник Алиса способен распознавать речь ребенка, иностранца с акцентом или произношение человека, у которого есть проблемы с дикцией. Специальная технология, заложенная в основу Алисы, распознает слова по акустической и речевой моделям. То есть, в начале анализируются фонемы и варианты фонем, а впоследствии – окружение, в котором они были употреблены, и частотность появления этих фонем в заданном контексте. На основе такого масштабного анализа программа в считанные секунды делает вывод о вероятности произнесения того или иного слова. Разработчики приводят простой пример: «...даже человек иногда может не понять или не расслышать все звуки и достраивает слово исходя из контекста. Для этого люди опираются на собственный речевой опыт: если ваш собеседник жалуется на заложенный нос, вы поймёте, что у него “насморк”, а не “дасморк”. ...допустим, что в случае “насморка” акустическая модель выдаст две примерно равно вероятных фонемы в начале слова – [н] и [д]. Теперь в дело вступает языковая модель. Во время обучения “дасморки” встречались ей нечасто, а вот “насморков” – сколько угодно. Поэтому система сделает вывод, что в начале слова, вероятнее всего, была фонема [н]» Именно такие трудности превращают Алису в эффективный тренажер при обучении произношению на начальном этапе обучения РКИ. В этом нам видится основное преимущество данного голосового помощника: она не учитывает коммуникативно незначимые фонетические ошибки, но остается чувствительна к тем, что влияют на смысл высказывания [О.И. Руденко-Моргун 2018: 240].

Однако, как показывает практика, голосовой помощник Siri больше, чем другие ассистенты совершает лексические и грамматические ошибки. 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. Тем не менее при общении иностранцев с русской версией Siri возникают очевидные сложности. В этом контексте мы сталкиваемся с коммуникативными неудачами в диалоге с голосовыми помощниками. Анализу коммуникативных неудач в диалогах с голосовыми помощниками посвящена вторая часть данной работы.

**Глава 2. Классификация коммуникативных неудач в диалогах с голосовыми помощниками.**

**2.1. Основные типы неудач в диалогах с голосовыми помощниками.**

В этой главе изложены результаты анализа отрицательного языкового материала, собранный в ходе эксперимента с голосовыми помощниками. Что же это такое? Термин «отрицательный языковой материал» принадлежит академику Л.В. Щербе. Учёный назвал им письменные и устные ошибки как носителей языка, так и иностранцев [Л.В. Щерба 1974]. В нашем случае, мы выявляли ошибки не иностранцев, а их аналогии - голосовых помощников. В нашем 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, мы обнаружили 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:**

Интонация занимает особую роль в изучении языка, входит в систему звуковых средств и изучается как фонетический феномен. С этой точки зрения «интонация представляет собой различные соотношения количественных изменений тона, интенсивности, длительности и некоторых свойств тембра» [Брызгунова 1997: 869]. Более того интонация является важным средством выявления коммуникативного значения предложения. Е.А. Брызгунова уделяла особое внимание изучению интонации. Именно ее теория сыграла огромную роль в практике преподавании русской фонетики иностранным учащимся и лежит в основе различных учебных пособий, предназначенных для устранения иностранного акцента в русской звучащей речи. В определении интонации, данном Е.А. Брызгуновой, нашли отражение наиболее важные особенности этого лингвистического феномена. «Интонация – это звуковое средство языка, с помощью которого говорящий и слушающий выделяют в потоке речи высказывание и его смысловые части, противопоставляют высказывание по его цели и передают субъективное отношение к высказываемому» [Брызгунова 1980: 96]. Интонация осуществляется в системе интонационных средств. В эту систему входят четыре средства: интонационные конструкции (ИК), интонационный центр, синтагматическое членение и пауза. Интонационный центр является одним из важных интонационных средств русского языка. Передвижение интонационного центра может играть смыслоразличительную и уточняющую роль. Интонационное средство выполняет смыслоразличительную роль, если при передвижении интонационного центра меняется значение звучащего предложения [Бархударова Е.Л. 2017: 151]. Например, 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. Сравним:

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

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

1. **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. Приведём 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:**

Прежде чем рассказать о подобных коммуникативных неудачах, нам хотелось бы, коротко рассказать об основных положениях лекции, автором которого является М.Г. Безяева. Мы опираемся на лекцию Курса «Основы русской коммуникативной семантики», прочитанную А.А. Коростелевой[[1]](#footnote-1).

Фундаментальной оппозицией любого языка является противопоставленность двух его систем: номинативного и коммуникативного уровней. Номинативный уровень языка передаёт информацию о действительности, преломлённую в языковом сознании говорящего. Коммуникативный уровень языка передают смыслы связанные с соотношением позиции говорящего, позиции слушающего и воспринимаемой, оцениваемой и квалифицируемой ими ситуации. Базовыми система организующими понятиями коммуникативного уровня являются понятия целеустановки, соответствующего ей вариативного ряда конструкций, обслуживающих ту или иную цель. Конструкции сформированы коммуникативными средствами разных традиционно понимаемых уровней языка, средствами которые способны выйти на коммуникативный уровень и в данном случае важны будут законы реализации семантики. Таким образом, мы получаем то, что называется три ступени варьирования: целеустановка, конструкция и средство.

Типы целеустановок являются первой ступенью варьирования позиции говорящего, слушающего и оцениваемой и квалифицируемой ими  ситуации. Целеустановки объединяются в большие группы под названием коммуникативные типы. Иногда может быть, такое, когда коммуникативный тип приравнивается целеустановке. Выделяются следующие коммуникативные типы:

1. Выражение знания, мнения и представления;

2. Выражение волеизъявления;

3. Выражение желания говорящего;

4. Выражение намерения говорящего;

5. Выражение эмоции;

6. Выражение насмешки или иронии;

7. Выражение оценки;

8. Выражение зависимых реплик реакции;

9. Выражение этикетных отношений.

Все вышеперечисленные коммуникативные типы можно объединить под названием «информативная речь». Этому может быть противопоставлена фатическая речь -  контактно-поддерживающая речь. Здесь все десемантизировано  (фатика по-гречески- глупость, бессмыслие).

       Коммуникативные блоки - связанные целеустановки, типично выступающие вместе, например, приветствие и ответ на приветствие, прощание и ответ на прощание, коммуникативный блок знакомства например, включает в себя представление, приглашение, ответ на приглашение, может быть уговаривание, если был отказ в ответ на приглашение, извинение, ответ на извинения, благодарность, ответная благодарность и т.д.

Существуют совмещенные целеустановки: осознание-подтверждение, упрек-недоумение, упрек-возражение, недоумение-упрек, извинение-раскаяние, возмущение-запрет.

Вариативный ряд конструкций будет реализовать некоторую целеустановку. Конструкция в пределах ряда обладает:

1. особенностями значения;

2. различным типом соотношений дифференциальных средств разных уровней языка;

3. спецификой сфер и регистров общения.

Третья ступень варьирования - средства. Все средства коммуникативного уровня могут быть разделены по большому счету на две группы:

1. Собственно коммуникативные средства - М.Г.Безяева называла их «урождено коммуникативными средствами» - это средства, для которых функция формирования коммуникативных значений является первичной.
2. Средства, которые могут передавать номинативные смыслы, но способны также участвовать в формировании значений коммуникативного уровня.

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 упрёк-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?*

1. **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.

**Заключение**

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.

**Список использованной литературы**

1. Аль-Кайси А.Н., Архангельская А.Л., Руденко-Моргун О.И. – Методика преподавания языка. Language Teaching Techniques. Интеллектуальный голосовой помощник Алиса на уроках русского языка как иностранного (уровень А1), г. Москва, 2018, 239-244.
2. Аристотель – Сочинения: В 4-х т. Пер. с древнегреч. – М.: Мысль, 1975. – Т.2. – 483с.
3. Бархударова Е.Л. Москва, 2017, 247.
4. Безяева М.Г. М., 2002.
5. Брызгунова Е.А. Интонация. Русская грамматика / Гл. ред. Н.Ю. Шведова. – М., 1980. – Т. 1. – С. 96-122.
6. Брызгунова Е.А. Звуки и интонация русской речи. М., 1981.
7. Виноградов СИ. Нормативный и коммуникативно-прагматический аспекты культуры речи // Культура русской речи и эффективность общения. М., 1996.
8. Городецкий Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач. Диалоговое взаимодействие и представление знаний: сб. ст. – Новосибирск, 1985. – С. 4, 64–78.
9. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г, К типологии коммуникативных неудач. Диалоговое взаимодействие и представление знаний. Новосибирск, 1985.
10. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации, Москва, 2003, стр 55-82.
11. Ермакова, Земская — Ермакова О.И., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функции.
12. Лазуткина Е.М. Коммуникативные цели, речевые стратегии, тактики и приемы. Культура русской речи: учебник для вузов. – М., 1998. – С. 50–79.
13. Лингвистический энциклопедический словарь Текст. / Гл. ред. В.Н. Ярцева. -М., 1990. 685 с. (ЛЭС).
14. М.М. Бахтин. Эстетика словесного творчества, 1986, 445 стр.
15. Полякова С.Е. Понятие и причины возникновения коммуникативных неудач.- М.,2013. 83-92 с.
16. Почепцов Г.Г. – Теория коммуникации. М.; Киев, 2001.
17. Розенталь, Д.Э. Словарь-справочник лингвистических терминов Текст. / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. М., 1985. - 399 с. (=СЛТ).
18. Тер-Минасова С.Г. Война и мир языков и культур. – М.: АСТ, 2007. – 286 с.
19. Трошина Н.Н. Стилистическая эквивалентность перевода как проблема межкультурной коммуникации. Ментальность. Коммуникация. Перевод. Москва, 2007, стр. 159-179.
20. Фуко М. Археология знания. – Киев: Ника-Центр, 1996. – 206 с.
21. Самюэль Хантингтон, статья «Столкновение цивилизаций», 1993.
22. Щерба Л.В. Языковая система и речевая деятельность. Л.: Наука. Ленингр. отд-ние, 1974. 427 с.

1. <https://youtu.be/Ohgdb_7xccA> [↑](#footnote-ref-1)