

И.В. ЗУБКОВА
Педагогический институт
Саратовского государственного университета
E-mail: zubkova64@rambler.ru

Ирина Владимировна Зубкова – Педагогический институт Саратовского государственного университета им. Н.Г.Чернышевского, кафедра психологии образования, старший преподаватель. E-mail: zubkova64@rambler.ru.

Коммуникативные барьеры как фактор повышения риска непонимания в межличностных отношениях

В статье обсуждается проблема коммуникативных барьеров и их влияние на возникновение и повышение риска непонимания между людьми в процессе общения. Рассматриваются группы и виды коммуникативных барьеров общения. Также обсуждаются техники и приемы профилактики и коррекции лингвистических проблем и психологического напряжения с целью повышения эффективности коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативный барьер, риск непонимания, лингвистический барьер, психологический барьер, лингво-психологический барьер, психологическое напряжение.

I.V. ZUBKOVA

Communication barriers as a factor of increasing of risk of misunderstanding in interpersonal relations

In the article the problem of communication barriers and its influence on appearance and increasing of risk of misunderstanding between persons in communication process are discussed. The blocks and kinds of communication barriers are considered. Techniques and methods of prevention and correction of linguistic problems and psychological tension for the purpose of increasing communication's efficiency are also discussed.

Key words: communication barrier, risk of misunderstanding, linguistic barrier, psychological barrier, lingvo-psychological barrier, psychological tension.

Коммуникативное взаимодействие представляет собой сложный многоплановый процесс установления, поддержания, развития отношений между людьми на различных этапах их социального развития. Коммуникацию, как более узкое понятие, можно определить как «акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанная на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц»¹.

В широком значении коммуникация определяется как передача информации между собеседниками, осуществляемая с помощью разнообразных средств. Но это только

внешняя сторона явления, поскольку процессы зарождения, формирования, формулирования, дешифровки и понимания сообщения являются внутренними, и часто человек не задумывается над тем, как эти процессы протекают. Частичное осознание данных процессов возможно при условии возникновения трудностей на любых этапах коммуникации, в ситуации повышенного интереса к сообщаемой и воспринимаемой информации, а также в ситуациях высокой ситуативной значимости сообщения.

И в процессе коммуникации, и в процессе коммуникативного взаимодействия возникают различного рода трудности и проблемы, которые принято называть барьерами. В общем виде коммуникативный барьер представляет собой препятствие, возникающее на пути передачи смысла сообщения от коммуникатора к реципиенту.

Проанализировав литературу по проблеме коммуникативных барьеров и их влиянию на повышение риска возникновения непонимания между людьми мы определили несколько групп коммуникативных барьеров. Условно барьеры мы разделили на 3 группы:

- лингвистические барьеры;
- психологические барьеры;
- лингво-психологические барьеры.

В каждой из указанных групп мы выделили виды коммуникативных барьеров, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1

Виды коммуникативных барьеров

Лингвистические	Психологические	Лингво-психологические
1. Фонетический 2. Технический 3. Межъязыковой 4. Барьер понимания 5. Барьер говорения	1. Социальный 2. Социально-перцептивный 3. Физиологический 4. Барьер различий в уровне психологического развития 5. Барьер несоответствия вербальной и невербальной информации 6. Пространственно-временной 7. Гендерный	1. Этнокультурный 2. Семантический 3. Барьер понимания при письменном общении 4. Стилистический 5. Возрастной

Лингвистические или языковые барьеры обусловлены различиями в уровне владения языком. Лингвистические барьеры возникают как при взаимодействии носителей одного языка, так и при межъязыковой коммуникации. Рассмотрим более подробно виды лингвистических барьеров и их влияние на возникновение риска непонимания между людьми.

1. Фонетический барьер возникает вследствие недостатков произношения собеседника, темпа, интонации речи, не проговаривания слов, отсутствия пауз или их чрезмерность и длительность, перегруженности речи междометиями, дефектов речи и т.д. Фонетический барьер — это препятствие, которое возникает тогда, когда участники коммуникативного процесса разговаривают на разных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, фонетически искажают высказывание. Этот барьер также может возникнуть при невыразительности речи (бедная эмоциональная окрашенность речи), чрезмерности фонетических ударений, злоупотреблении звуками-паразитами, при очень высокой или очень низкой громкости речи.

2. Технический барьер в виде шумов и помех в искусственных коммуникационных каналах. Шумы (noises) имеют естественное происхождение, а помехи создаются умышленно. Из-за воздействия шумов и помех уменьшается различимость сигналов и возникает задача распознавания сигналов на шумовом фоне. Эта задача актуальна для радиосвязи, видео-звукозаписи, компьютерной.

3. Межъязыковой барьер возникает вследствие незнания языковой системы как таковой (общение с иностранцем), ограниченности словарного запаса, ограниченности тезауруса (совокупности понятий из определенной области знаний)

4. Барьер понимания возникает как при общении с иностранцем, так и при коммуникации на родном языке. Возникает вследствие незнания или искаженного знания значения слова (слов), фразы или смысла предложения. Барьер понимания тесно связан с семантическим и стилистическим барьерами, которые относятся к лингво-психологической группе коммуникативных барьеров и речь о которых пойдет ниже.

5. Барьер говорения при обучении иностранному языку часто возникает как на начальном этапе обучения, так и на уровне продвинутых студентов. Проявляется данный барьер как сложность или невозможность выразить свои мысли, т.е. оформить высказывание с использованием доступных языковых средств. Барьер говорения существует и в коммуникации на родном языке и часто называется «синдромом

собаки» (когда оформленную мысль говорящий не может сформулировать доступными языковыми средствами).

Причины возникновения психологических барьеров в общении разнообразны. Они могут быть связаны с особенностями функционирования социально-перцептивной системы собеседников, различиями в их социальном уровне, с особенностями психологического развития каждого из участников коммуникации и др. Если давать описательную характеристику данному понятию, то психологический барьер – это возникновение непонимания между собеседниками вследствие психологического искажения воспринимаемой информации. Мы выделили 7 видов психологических барьеров.

1. Социальный барьер возникает между людьми, говорящими на одном языке, но имеющими социальные различия, такие как: различия в социальном статусе, материальном положении, принадлежности к разным социальным группам и др. Указанные различия приводят к несовпадению интересов, непониманию мотива, цели и содержания сообщения и неадекватному восприятию информации.

2. Социально-перцептивный барьер возникает вследствие искажений в восприятии другого человека, неизбежно сопровождающей коммуникацию. Социальная перцепция является важным составным компонентом любого общения и, следовательно, может внести значимые коррективы в процесс понимания или непонимания поступающей информации. Результатом социальной перцепции является образ другого человека, формирующий отношение к нему собеседника. При формировании негативного образа другого воспринимаемая информация проходит через данный фильтр и повышает риск возникновения недоверия и непонимания. Если в сознании формируется позитивный образ собеседника, это также искажает восприятие поступающей от него информации. Поскольку велик уровень доверия к нему, ошибочная информация может быть принята как истина. Кроме того, причинами непонимания могут стать: неприязнь, слабая мотивация в общении, зависть, страх, комплексы неполноценности, стереотипизация, ассоциации, манипуляции.

3. Физиологический барьер может возникнуть вследствие плохого самочувствия, усталости, стресса, депрессии, как отправителя сообщения, так и его получателя. Поскольку внимание сосредотачивается на источнике дискомфорта, сообщение находится в поле невнимания и между собеседниками возникает непонимание.

4. Различия в уровне психологического развития. Причиной непонимания при возникновении данного барьера могут быть значительные различия в интеллектуальном, культурном, духовном развитии собеседников. Кроме того, непонимание при действии данного барьера может возникнуть в связи с особенностями мыслительной деятельности собеседников. Например, при взаимодействии коммуникатора с доминирующим словесно-логическим мышлением с реципиентом, у которого развито наглядно-образное мышление могут возникнуть большие проблемы в понимании друг друга.

5. Несоответствие вербальной и невербальной информации. Для понимания сообщения его получатель опирается и на содержание сообщения и на невербальные сигналы, которые его сопровождают. Если вербальная и невербальная информация дополняют друг друга, сообщение воспринимается лучше. Если же содержание сообщения и сопровождающая его невербальная информация противоречат друг другу, возникают рассогласования при его дешифровке. Например, если радостная новость сообщается с трагическим лицом, не понятно как это сообщение воспринимать, как хорошую новость или как плохую.

6. Пространственно-временные барьеры. Данные барьеры возникают вследствие неправильной организации пространства общения, несоблюдения дистанции общения (например, при общении на деловом уровне, вторгаться в личное пространство собеседника), неправильного выбора времени общения, общения в условиях нехватки времени у одного из собеседников и т. п.

7. Гендерный барьер возникает при взаимодействии мужчины и женщины. Данный барьер возникает вследствие гендерных различий в мыслительной деятельности и особенностях мировоззрения мужчин и женщин.

Третья группа коммуникативных барьеров – это лингво-психологические барьеры. Их можно определить как помехи и препятствия в общении вследствие как лингвистических, так и психологических причин. Мы отнесли в эту группу 5 видов барьеров.

1. Этнокультурный барьер возникает при взаимодействии людей, принадлежащих к разным этносам, национальностям, религиям и культурам. В каждой национальной культуре существуют традиции и нормы, которые часто не совпадают с нормами и традициями другого этноса. Человек усваивает данные нормы в процессе воспитания с раннего детства, поэтому для него следование этим традициям является естественным. При взаимодействии с собеседником, принадлежащим к другой культуре и ведущим себя «иначе», может возникнуть непонимание его действий, его речи и даже вызвать неприязнь.

Примером такого рода взаимодействия является общение японцев (для которых нормой общения выступает сдержанность и немногословность) и американцев (нормой поведения которых выступает открытость и напористость). При взаимодействии с носителями другого языка неизбежно возникает этнокультурный барьер, поскольку приходится сталкиваться с понятиями и стереотипами, которые отсутствуют в родном языке. Это касается как непосредственно языковых стереотипов, так и культурных.

2. Семантический барьер возникает вследствие несовпадений в системах лингвистических значений понятий партнеров по коммуникации. Т. е. семантический барьер возникает тогда, когда партнеры по общению пользуются одними и теми же словами и выражениями для обозначения совершенно разных предметов и понятий. Семантический барьер возникает при использовании жаргона, сленга, профессионализмов, специальной терминологии. Также семантический барьер возникает при ограниченности лексикона одного из собеседников и вследствие социальных, психологических, национальных, религиозных, профессиональных, групповых и других особенностей общения.

Т. Дридзе использует название «эффект смысловых ножниц»² для обозначения семантического барьера и рассматривает коммуникативные ситуации, при которых этот эффект возникает:

- явное несоответствие между языковыми средствами, которые использует коммуникатор, и языковыми ресурсами реципиента;
- расхождение возникает еще раньше — на этапе перевода мысли в слова;
- взаимопониманию мешают определенные индивидуальные особенности реципиента, прежде способность оперировать языком как средством мышления. Вместе с тем, из того, что каждый человек имеет неповторимый опыт, образование, свой круг общения, а следовательно, и неповторимый тезаурус, совсем не обязательно делать вывод, что взаимопонимание невозможно.

3. Возрастной барьер иначе можно назвать конфликтом «отцов и детей». Риск непонимания в данном случае повышается вследствие несоответствия в степени пластичности психики у людей разных поколений. Кроме того, взрослым не всегда понятен молодежный сленг (а это уже относится к семантическому барьеру).

4. Барьер понимания при письменном общении. В последние десятилетия значительно возросло количество и качество техники, используемой для общения. Поэтому все больше людей предпочитают общаться посредством технических изобретений во вред «живому»

общению. Как результат, общение становится преимущественно письменным (Интернет, социальные сети, sms). При письменном взаимодействии речь обедняется вследствие отсутствия невербального компонента общения. Читая сообщение, не всегда можно оценить и понять эмоциональное состояние писавшего, его отношение к написанному. Поэтому данный барьер часто приводит к возникновению непонимания между собеседниками.

5. Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния получателя сообщения. Стил ь сообщения может быть неуместным, слишком трудным, не соответствовать времени, месту и целям общения. Также коммуникатор может использовать речевые обороты: «Вам нужно», «Вы должны», «Вы обязаны», которые могут вызывать у реципиента ощущение давления и явное или скрытое сопротивление. Стилистический барьер может возникнуть и тогда, когда форма коммуникации не соответствует ее содержанию. Например, при взаимодействии, предполагающим диалог, один из участников общения монополизирует ситуацию и ведет односторонний монолог. Это приводит к возникновению напряжения, появлению негативных эмоций, которые мешают сосредоточиться и воспринимать услышанное.

Все перечисленные выше коммуникативные барьеры повышают риск возникновения непонимания между собеседниками, и увеличивается вероятность неэффективности межличностных отношений. Для снижения риска непонимания между собеседниками необходимо следовать ряду профилактических и коррекционных мер. Ниже будут представлены способы профилактики и коррекции лингвистических проблем и психологического напряжения с целью улучшения процесса коммуникации и повышения уровня взаимопонимания между людьми в процессе общения:

- обеспечение релевантности сообщений. Общение облегчается, когда сообщение содержит информацию, ценную именно для адресата, и у того появляется интерес;
- необходимо уменьшать сообщение, выражаясь как можно проще;
- нужно строить сообщение из последовательных простых частей;
- повторять ключевые моменты;
- «идти от партнера», то есть пытаться понять то, как он строит свои умозаключения и в чем заключаются различия;
- необходимо говорить четко, не очень громко, избегая скороговорок;

— если собеседник говорит громко, быстро или возбужденно эффективнее будет использовать вербальные средства и сказать, например: «Если вы будете говорить медленнее, тише и спокойнее, то я вас лучше пойму». Такая фраза дает возможность партнеру перестроиться;

— чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности другого человека и использовать в разговоре понятную для него лексику. При этом слова, которые имеют разное значение, следует объяснять: в каком смысле вы принимаете то или иное слово. Необходимо также помнить о том, что языковые нормы, специфика нашего языка должны изменяться в зависимости от того, к кому направлено сообщение;

— при попытке давления необходимо использовать парадигму возможного: «Возможно», «Желательно, чтобы вы», «Можно» и др.

— при коммуникации необходимо придерживаться двух основных приемов структурирования информации: правила рамки и правила цепи. Сущность правила рамки заключается в том, что начало и конец (цели, намерения, перспективы, результаты и выводы) любого разговора следует четко очерчивать, ведь они в информационном ряду запоминаются лучше. Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование коммуникативного процесса. Речь идет о том, что необходимая для анализа проблемы информация должна образовывать цепь, в котором сообщения объединены по определенным признакам. Очень важным является и последовательность изложения всей информации в целом;

— сообщение лучше всего строить по следующему принципу «от внимания к интересу» — «от интереса к основным положениям» — «от основных положений до возражений и вопросов» — «формулировка ответов, выводов» — «резюме беседы».

Пользуясь описываемыми выше рекомендациями можно повысить эффективность общения и снизить риски возникновения непонимания, напряжения и недоверия между собеседниками.

Примечания

¹Сепир Э. Коммуникация [Текст] / Э. Сепир // Избранные труды по языкознанию и культурологии. – М., 1993. 412 с.

²Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации [Текст] / Т. М. Дридзе– М., «Наука». 216 с.