

### Лекция №3

#### Коммуникативный аспект культуры речи. Модель коммуникации.

Основное содержание темы: Коммуникативный аспект культуры речи. Понятие языкового паспорта. Модель коммуникации. Адресант, адресат, коммуникативная ситуация, коммуникативная цель, языковой код, тема сообщения, кодирование, декодирование информации. Понятие речевого жанра Эффективное общение. Понятие коммуникативной неудачи. Коммуникативные барьеры.

**Коммуникативный аспект культуры речи** предполагает отбор языковых средств в процессе речевого общения с целью формирования сознательного отношения к их использованию в речевой практике. Дело в том, что речь правильная и речь хорошая – это не одно и то же. Мы можем говорить на правильном русском языке, но нас могут не понять, и речь наша может быть или невыразительной, или неуместной, или засорена различными языковыми элементами. К коммуникативным качествам речи относятся: **точность, логичность, богатство, чистота, выразительность, уместность речи.**

**1. Точность речи** – это такое коммуникативное качество, которое предполагает соответствие плана содержания отражаемой действительности и проявляется в умении находить адекватное словесное выражение. Различают точность предметную, или фактическую (соотношение речи и действительности) и точность понятийную (соотношение речи и мышления). Фактическая и понятийная точность тесно взаимосвязаны. Нарушения точности речи могут быть связаны с:

- употреблением слова в несвойственном ему значении;
- смешением паронимов;
- многозначностью слова (полисемией);
- омонимией;
- неправильной лексической сочетаемостью;
- речевой избыточностью (плеоназм, тавтология) или речевой недостаточностью;
- нарушением порядка слов.

**2. Логичность речи** – это коммуникативное качество, которое предполагает умение последовательно, непротиворечиво, аргументированно оформлять выражаемое содержание. Логичность речи означает соответствие общего логического строения текста замыслу автора. Автор текста должен грамотно осуществлять определение и деление понятий, знать и применять логические закономерности, уметь выстраивать умозаключения и ставить их в общий контекст рассуждения, владеть навыками сопоставления, обобщения частных фактов и т. д. Причинами нарушения логичности речи (их называют алогизмами) могут быть:

- утверждение взаимоисключающих понятий;
- сопоставление логически неоднородных понятий;
- несоответствие действительности;

- нарушение порядка слов;
- объединение в качестве однородных слов, выражающих несоотносимые или скрещивающиеся понятия.

**3. Богатство речи**—коммуникативное качество, предполагающее прежде всего богатство словарного запаса говорящего, а также умение говорящего использовать различные языковые средства для выражения одной и той же мысли, одного и того же грамматического значения. Речь тем богаче, чем реже повторяется без специальной коммуникативной надобности одна и та же языковая единица. Богатой считается речь, в которой используются:

- лексическое богатство (слова в прямом и переносном значении, синонимы, антонимы, фразеологизмы);
- словообразовательные возможности (суффиксы субъективной оценки и др.), позволяющие создать огромное количество производных слов по готовым моделям;
- грамматические возможности (синонимические грамматические формы и синтаксические конструкции);
- разнообразные интонационные конструкции, позволяющие одной и той же фразой выразить разные мысли.

**4. Выразительность речи**—это коммуникативное качество, которое предполагает образность, эмоциональность высказывания. Выразительность речи зависит от многих условий: от собственно лингвистических до экстралингвистических. К **лингвистическим** относят следующие средства выразительности: фонетические (благозвучие, гармония звуков), лексические (употребление слов в прямом и переносном значениях— тропы), грамматические (употребление одной формы в значении другой, разнообразие синтаксических конструкций). К **экстралингвистическим** средствам выразительности относятся **мимика, жесты, пантомима**. Эмоциональная речь в любой сфере общения сопровождается различными жестами, телодвижениями и выражением лица, передающими те или иные чувства. Поэтому основное назначение экстралингвистических средств— это уточнение мысли, ее оживление, усиление эмоционального звучания речи. Выделяют **экстралингвистические** средства:

- общие для всех носителей русского языка;
- индивидуальные.

**5. Чистота речи** — это такое коммуникативное качество, которое предполагает отсутствие в речи тех элементов языка, которые находятся за пределами литературного языка. Употребление диалектных, жаргонных, просторечных и вульгарных слов нарушает чистоту речи. Кроме того, чистота речи не допускает употребления тех слов, которые отвергаются нормами нравственности. Следовательно, чистота речи предполагает соблюдение не только языковых, но и этических норм.

Данное коммуникативное качество предполагает стилистически оправданное употребление **иноязычных** слов, а именно:

- если это слова, давно усвоенные русским языком и употребляющиеся наравне с русскими;
- если это термин;
- если это слово емко по содержанию, то есть одним словом может передать понятие, выражаемое в русском языке сочетанием слов.

Чистоту речи могут нарушать **речевые штампы** (избитые выражения с потускневшим лексическим значением и стертой экспрессивностью) и **канцеляризмы** (слова и выражения, характерные для текстов официально-делового стиля), а также **слова-сорняки** (слова, не несущие никакой смысловой нагрузки и потому засоряющие нашу речь).

**6. Уместность речи**— это особое коммуникативное качество, которое как бы регулирует в конкретной языковой ситуации содержание других коммуникативных качеств. Соблюдение уместности речи предполагает прежде всего знание стилистической системы языка, закономерностей употребления языковых средств в том или ином функциональном стиле, а также наличие внутреннего такта по отношению к собеседнику. Различают 3 вида уместности речи:

- **стилевую**— каждый функциональный стиль имеет свои языковые средства, которые неуместны в другом стиле;
- **ситуативно-контекстуальную**— употребление языкового материала в зависимости от ситуации общения, учета адресата речи;
- **лично-психологическую**, которая предполагает внутреннюю вежливость, тактичность, заботливое отношение говорящего к собеседнику, умение учесть его индивидуально-психологические особенности.

### **Языковой паспорт человека**

Речевая деятельность человека — манера его речи, используемый словарь, интонация, жестикауляция, излюбленные выражения, риторические приемы, жесты и многое, многое другое — создает определенный образ этого человека в глазах окружающих, образ, по которому о человеке судят. Этот образ обозначается термином *языковой паспорт человека*. *Языковой паспорт человека* — это та информация, которую человек непроизвольно передает о себе, когда он говорит. Языковой паспорт человека несет информацию о его поле, возрасте, откуда он родом — из города или деревни, насколько он эмоционален, о его физическом состоянии (бодр или устал), что он делает в момент

речи (ест, движется, приближается, удаляется или стоит на месте и т. д.). По речи можно определить, иностранец ли человек, а иногда даже и его национальность или местность, из которой происходит человек — по специфическим особенностям его произношения, отдельным словам и выражениям. Региональные особенности произношения дают представление о том, где человек родился или где прошла большая часть его жизни.

Известен случай, который произошел с известным русским ученым, создателем знаменитого словаря русского языка Владимиром Ивановичем Далем.

Однажды он встретил в пути монаха и спросил его: — Какого, батюшка, монастыря? — Соловецкого, родненький. — Из Ярославской губернии? (Даль знал, что слова *родненький*, *родименький* часто употреблялись в Ярославской губернии). — Нетути, родненький, тамо-ди в Соловецком живу. — Да еще из Ростовского уезда? Монах упал в ноги: — Не погуби!

Оказалось, что это был беглый солдат из Ростовского уезда Ярославской области, выдававший себя за монаха.

По языковому паспорту человека можно судить об уровне его общей культуры, уровне его воспитанности. Эксперименты показывают, что по речи человека можно определить и его возраст — иногда с точностью до 2-3 лет, размеры тела (худой, средней полноты, полный), рост (маленького роста, среднего роста, высокий).

По речи человека бывает можно определить приблизительно его профессию (по проскальзывающим в его речи профессиональным словам и оборотам). Современные исследования позволяют по голосу реконструировать многие внешние признаки человека. Сейчас в силовых ведомствах есть специальные компьютерные устройства, определяющие по голосу «телефонного террориста» многие его черты, включая даже форму лица.

К языковому паспорту относится и информация, которую мы получаем из почерка человека — почерк может много рассказать о человеке, особенно специалисту-графологу. Графология — отдельная отрасль науки, очень важная в криминалистике. Однако по сравнению с устным языковым паспортом, который легко опознают и интерпретируют все носители языка, интерпретация почерка требует обычно специальных знаний, хотя и в этой сфере рядовой человек может сделать определенные выводы о характере и некоторых других особенностях написавшего тот или иной текст человека.

### **Языковая личность и коммуникативная личность человека**

Понятие *языковой личности*, наиболее активно разрабатываемое в последнее время лингвистами, впервые было сформулировано в книге Виктора Владимировича Виноградова «О поэтическом языке» (Виноградов, 1980). При исследовании языковой личности В. В. Виноградов считал необходимым изучение *parole* (**индивидуального речевого опыта**) как сферы творческого раскрытия языковой личности.

Современная теоретическая разработка понятия языковой личности принадлежит Юрию Николаевичу Караулову. Как отмечает Караулов, нельзя познать сам по себе язык, не выйдя за его пределы, не обратившись к его творцу, носителю, пользователю — к человеку, к конкретной языковой личности (Караулов, 1987). При этом языковая личность рассматривается «как вид полноценного представления личности, вмещающий в себя и психический, и социальный, и этический, и другие компоненты, но преломленные через ее язык, ее дискурс» (Язык и личность, 1989).

Наличие национально-культурной доминанты в структуре языковой личности каждого русского человека позволяет говорить о существовании общерусского языкового типа, достаточно. Подробное описание которого представлено в работе Ю. Н. Караулова «Русский язык и языковая личность». Вся лексику и фамматику можно подразделить на инвариантную и вариативную части, и если первая служит для понимания, то вторая является проявлением индивидуальности личности. Наиболее интересно при характеристике языковой личности проявление именно ее индивидуальных особенностей.

По мнению Караулова, процесс формирования языковой личности заканчивается примерно к семи годам, а в дальнейшем происходит лишь совершенствование ее навыков и умений, окончательно формирующих коммуникативную личность.

Следующий уровень анализа языковой личности — это анализ проявления языковой личности в процессе коммуникации, общения. В поле зрения исследователя оказываются ком-

муникативные потребности и коммуникативные черты или готовности личности, ее коммуникативные стратегии и тактики, индивидуальный стиль и манера общения и т. д.

Исследования языковой и коммуникативной личности человека в настоящее время приобрели широкую популярность. Изучаются языковые и коммуникативные личности отдельных людей — писателей, поэтов, педагогов, ученых, языковые личности персонажей художественных произведений, представителей отдельных профессий — врача, спортсмена, учителя, начальника, чиновника, филолога, военного; коммуникативная личность подростка, мужчины, женщины и т. д.

Подобные исследования позволяют выявить важные отличительные черты различных типов коммуникативных личностей. Исследуются и национальные коммуникативные личности — русская, английская, американская и т. д.

Коммуникативная личность включает языковую как составную часть и позволяет ввести в рассмотрение весь спектр коммуникативных проявлений личности в окружающей ее среде.

### 2.2.1. Линейные модели коммуникации

Первой и наиболее известной моделью коммуникативного процесса стала так называемая «формула Лассуэлла» или модель «5W»:

Кто говорит? Что говорит? По какому каналу? Кому? С каким эффектом?

Коммуникатор. Сообщение. Средство. Реципиент. Эффект.

Модель была создана в 1948 г. и применялась для придания структурной организованности дискуссиям о коммуникации. Каждый элемент формулы представляет самостоятельную область анализа коммуникативного процесса: «Кто говорит?» — изучение коммуникатора; «Что говорит?» — анализ содержания сообщения; «По какому каналу?» — изучение средства коммуникации; «Кому?» — исследование аудитории; «С каким результатом?» — измерение эффективности коммуникации.

Обобщающий характер модели подразумевает включение в ее структуру всех факторов, имеющих влияние на процесс коммуникации. Таким образом, каждый элемент формулы является совокупностью переменных. Доказано влияние на восприятие коммуникатора характера его позиции, установок, внешности и многих других характеристик.

Модель Г. Лассуэлла сегодня называется линейной, «однонаправленной», бихевиаристской. Ее критиковали не только за «линейность», «направленность» в одну сторону, но и за отсутствие в ней такого важного элемента коммуникации, как цель.

Найдя модель Лассуэлла применимой, хотя и упрощенной, отдельные исследователи стали развивать ее дальше. **Р. Бреддок** добавил к ней еще два элемента коммуникативного акта: условия, в которых протекает коммуникация, и цель, с которой говорит коммуникатор. «Формула Лассуэлла» отражает характерную особенность ранних моделей коммуникации – она предполагает, что коммуникатор всегда старается повлиять на реципиента, и, следовательно, коммуникация должна трактоваться как убеждение. Модель ориентирована на использование прежде всего в области анализа политической пропаганды.

Все модели коммуникации делятся на две группы – линейные и нелинейные.

К *линейным* моделям помимо модели Лассуэлла относят модели коммуникации Дж. Герберта, К. Шеннона и У. Уивера, к этой же группе относят модели У. Шрама, (И. Эвен-Зоара), М. Маклюэна, Н. Винера.

Долгое время в лингвистике пользовались моделью, перекочевавшей из математики и кибернетики, предложенной американским математиком Кл. Шенноном в конце 40-х гг. XX в. Эта модель сыграла значительную роль в развитии наук, связанных с обменом информацией, хотя сегодня она считается ограниченной.

Модель Шеннона–Уивера описывает пять функциональных и один дисфункциональный (шум) факторы коммуникативного процесса. Главной задачей модели было снижение «шума» и максимальное облегчение обмена информацией. Модель включает пять элементов: источник информации, передатчик, канал передачи, приемники и конечную цель, расположенные в линейной последовательности.

Преимущество этой схемы состоит в том, что сообщение, отправленное источником, и сообщение, достигшее реципиента, имеют неодинаковое значение. Преимущественно она отражает технические способы коммуникации, а человек включается лишь в качестве «источника» или «приемника» информации.

Кл. Шеннон ввел понятия *шума* и *избыточности* (в дальнейшем их стали связывать с понятием энтропии и негэнтропии).

*Энтропия* (шум) в теории коммуникации связана с теми внешними факторами, которые искажают сообщение, нарушают его целостность и возможность восприятия приемником.

*Негэнтропия* (отрицательная энтропия) связана с теми случаями, когда неполное или искаженное сообщение получено приемником, благодаря его способности распознать сообщение, несмотря на искажения и недостающую информацию.

Преодоление шумов может быть достигнуто путем использования избыточности сигналов, которая в технике коммуникации достигается либо многократным повторением одного и того же сигнала (информации), либо его дублированием с использованием других каналов связи. Так возникает модель двух- или многоканальной коммуникации.

Авторы выделили технические и семантические шумы. Первые связаны с помехами в передатчике и канале, вторые — с искажением передаваемых значений при восприятии содержания. В дальнейшем модель пересматривалась для удовлетворения потребности других областей исследования, связанных с иными видами коммуникации. Пересмотренная модель включила шесть компонентов: источник, кодирующее устройство, сообщение, канал, декодирующее устройство и приемник. Эти термины применялись и метафорически в других коммуникативных системах.

В коммуникационной модели профессора У. Шрамма сигнал взаимодействует с социальной средой, превращаясь в сообщение. Коммуникацию Шрамм определил как акт установления контакта с помощью сообщения между отправителем и получателем. При этом предполагается, что отправитель и получатель имеют общие знания, позволяющие кодировать и отсылать сообщение, которое адресат в состоянии принять и расшифровать. В одной из своих моделей У. Шрамм вводит интерпретатора и обратную связь, делая модель саморегулирующейся. Включение канала обратной связи между коммутатором и реципиентом дает возможность последнему передать обратное сообщение о принятом сигнале. При необходимости получатель информации может по своей инициативе

передать сообщение, превращаясь на этой стадии из субъекта в объект коммуникации. Так действие становится взаимодействием, а линейная коммуникация рассматривается как взаимодействие.

В кибернетической модели Н. Винера управленческая информация, возвращаясь к источнику, стремится противодействовать отклонению управляемой величины от управляющей. Винер рассматривает стабилизирующие системы не только на техническом, но и на общественном уровне. Как показали исследования, проведенные американскими учеными М. Яновитцаи У. Дилэни, сообщения, идущие по каналу обратной связи, в значительной мере подвержены преднамеренному искажению коммуникантами более низкого уровня по различным соображениям. В результате руководители более высокого ранга имеют смутное представление о том, какое воздействие оказала на подчиненные структуры управленческая информация. Кроме того, часть информации, полученной по каналу обратной связи, умышленно подавляется или сознательно интерпретируется искаженно. Для получения максимально полной информации по каналу обратной связи некоторые организации используют ящики предложений, телефоны доверия и проч.

Отечественный специалист по семиотике Ю. Воронцов в линейную модель коммуникационного процесса, включающую 15 компонентов, дополнительно ввел различные фильтры и поля:

1. Источник коммуникации.
2. Коммуникатор.
3. Сообщение.
4. Коммуникационный канал.
5. Коммуникант.
6. Экстралингвистический параметр сообщения.
7. Источник механических помех.
8. Источник семантических помех.
9. Классовые и социальные фильтры.
10. Личностно-индивидуальные фильтры.
11. Семантические поля.
12. Поля коммуникационной обстановки.
13. Потери информации.



14. Обратная связь «коммуникант-коммуникатор».

15. Обратная связь «коммуникант — источник информации».

Руководитель Анненбергской школы коммуникативистики Джорж Гербнер рассматривает четыре компонента модели: событие, получатель, сообщение, сигнал. В качестве прямых и обратных связей действуют такие формы как доступ к каналам коммуникации, отбор содержания сообщения, медиаконтроль. Эта модель удачно отражает начальный этап генерации сообщения.

Линейные модели, благодаря упрощениям, способствуют пониманию последовательности событий. Но в реалии коммуникация представляет собой многоуровневые и не всегда последовательные действия субъектов, обменивающихся информацией. Не всегда информация создается в одном месте, а потом, через какое-то время принимается в другом месте получателем, как это происходит при обмене сообщениями с помощью технических средств. Линейные модели в большинстве случаев не отражают реальное состояние системы. На практике же часто происходит не просто последовательный обмен информацией, а протекают более сложные процессы, вовлекающие не только людей, а их мысли, чувства, отношения, социальный опыт, эмоционально-психическое состояние и др. Иначе, между коммуникантами располагается актуальная социальная ситуация.

### *Модели коммуникации.*

Линейные модели, благодаря упрощенности, облегчают понимание последовательности событий. Однако в реалии коммуникация представляет собой сложные многоуровневые и не всегда последовательные действия субъектов, обменивающихся информацией.

Получившая распространение *нелинейная* социально-психологическая (интеракционистская) модель коммуникации разработана Т. Ньюкомбом. Она имеет вид равностороннего треугольника, вершины которого — коммуникант, коммуникатор и социальная ситуация. Взаимодействие коммуниканта с коммуникатором осуществляется как с учетом социальной ситуации, так и без ее учета. Данная модель включает как отношения, складывающиеся между общающимися, так и их отношение к объекту разговора. Постулатом при этом — то, что общая тенденция в коммуникации есть стремление к симметрии. При совпадении отношений между общающимися, они будут стремиться к совпадению отношений к объекту, о котором идет речь. При несовпадении отношения друг к другу, будет не совпадать и отношение к объекту речи. Совпадение отношений к объекту разговора при несовпадении отношений друг к другу воспринимается как ненормальное.

В модели Уэстли—МакЛина в качестве четвертой вершины геометрической фигуры рассматривается редакторская функция коммуникации. Они ввели в модель различия отдельных ролей, подчеркнули значение обратной связи и обмена информацией с внешней общественной средой. Введение функции обратной связи делает модель циркулярной.

В циркулярной коммуникации в отличие от линейных человек одновременно выступает и как источник, и как получатель информации. Здесь линейная модель трансформируется в непрерывный процесс коммуникации. Первым циркулярную модель коммуникации представил немецкий коммуникативист Г. Малецке.

В модели Малецке большое значение придается принципу детерминизма: уникальное сочетание факторов, сложившееся в данный момент в звене коммуникатора, порождает четко (ими) заданное коммуникативное поведение, которое накладывается на ситуацию в звене получателя и влечет закономерные, предсказуемые последствия. Предсказуемость – ценнейшее качество модели, позволяющее прогнозировать исход коммуникативной ситуации и управлять ею.

В последнее время в науке распространяются идеи философии диалогизма. Ее связывают с русским ученым, литературоведом и лингвистом М. Бахтиным.

Две основные идеи Бахтина существенны для понимания процесса коммуникации. Во-первых, необходимым признаком любого высказывания является его обращенность, адресованность, т. е. без слушающего нет и говорящего, без адресата нет и адресанта. Во-вторых, всякое высказывание приобретает смысл только в контексте, в конкретное время и в конкретном месте (идея хронотопа: от греческих слов, обозначающих «время» и «место»).

Близкие идеи высказывал и выдающийся французский семиолог Р. Барт. По Барту, слово не имеет значения, слово — это возможность значения, получающая его в конкретном тексте. Более того, каждое прочтение текста создает новое значение, читающий как бы пишет свой собственный текст заново.

*Семиотические модели коммуникации. Семиотика* — наука о знаках. Она также может эффективно служить основой для исследований коммуникативных процессов.

*Знак* — материальный, чувственно воспринимаемый предмет (шире — явление, событие, действие), выступающий в познании и общении людей и репрезентирующий предметы, свойства или отношения.

*Семиология* — это теория, исследующая свойства знаков и знаковых систем, а также законы, ими управляющие. Основателем современной семиологии считается швейцарский лингвист Ф. Соссюр (1857—1913). Другой ключевой фигурой, стоявшей у истоков семиотики, является американский философ Ч.-С. Пирс (1839—1914). Семиология охватывает несколько предметных областей: знаки, как носители значений; коды, или системы, в которые знаки организованы; культура, в рамках которой знаками и кодами оперируют. Изначально семиология была ориентирована на изучение языка. Затем семиотическую методологию стали применять для анализа знаковых систем в целом. В течение последних трех-четырёх десятилетий семиотические подходы активно применяются в связи с изучением материалов массовой коммуникации.

«Знак» по Соссюру представляет не самого себя, а связь между двумя вещами, т. е. значение конкретного знака не дано в нем самом. Значение не детерминируется «содержанием» как таковым, а отношениями в системе. Важно, что определение осуществляется посредством «негативного» соотнесения с другими элементами знаковой системы. Так, «богатый» будет иметь свое значение только при наличии «бедного», «радостный» — через оппозицию «печальный».

В отличие от диадной концепции знака Соссюра, Пирс использует триадную знаковую модель. Знак, по Пирсу, может быть представлен триадой следующих ключевых элементов: «репрезентамен» — форма, которую принимает знак; «интерпретант» — смысл, который порождает знак (более «развитый» знак); «референт» — внешний объект, к которому знак относится. В триадной модели знака более акцентирована роль индивида, который этот знак воспринимает. Идея автора состоит в том, что ничто не является знаком до тех пор, пока оно не интерпретируется как знак, т. е. знак существует в своем качестве только тогда, когда он «погружен» в контекст восприятия.

Семиотики разделяют *денотацию* и *коннотацию*, термины, описывающие отношения между знаком и его референтом. Денотация используется как определенное или «буквальное» значение знака, коннотация указывает на его социокультурные и персональные ассоциации (идеологические, эмоциональные и т. д.).

Р. Якобсон выстраивает модель речевой коммуникации в виде шести функций языка. Между коммуникатором и реципиентом он помещает контекст, сообщение, контакт, код. Все шесть элементов модели находятся в различных видах связей и отношений с функциями языка.

Экспрессивная функция связана с коммуникатором и выражает его отношение к исходящей речи. Одно и то же содержание может иметь множественный интонационно-эмоциональный оттенок.

Метаязыковая функция имеет непосредственную связь с кодом. С его помощью можно узнать значение слова через описание его содержания, не зная самого слова, (например, показав предмет).

Когнитивная функция ориентирована на контекст и реализуется как обращение непосредственно к объекту, о котором сообщается, и выражает непосредственное воздействие на сторону, принимающую сообщение (например, используя повелительное наклонение).

Фатическая функция реализует цели поддержания контакта, не обращая внимания на содержание. Поэтическая (риторическая) функция в большей степени ориентируется на форму, чем на содержание.

Модель Якобсона в различных ее вариантах используется в лингвистике как для анализа функций языка в целом, так и для анализа функционирования отдельных его единиц, производства речи и текста. Эта модель телеологична (от греческого «цель»), т. е.

показывает предназначение, функцию языка. Современная социолингвистика, теория коммуникации и социология коммуникации заимствовали модель Якобсона для описания коммуникативных процессов. Модель может учитывать не только сам язык, но и пользователя языка, включенного наблюдателя.

*Объемные модели коммуникации.* Среди объемных моделей определенное распространение получила мозаичная модель Л. Бейкера, состоящая из маленьких кубиков, четыре грани которых соответствуют источнику, получателю, посланию и каналу коммуникации. Все кубики объемной системы соприкасаются четырьмя гранями.

Другую модель объемной коммуникации представляет спиральная модель Ф. Дэниса. В ней коммуникационный цикл не замыкается, коммуникация продвигается вперед, повторяя пройденные этапы развития на новом уровне.

Одной из разновидностей объемной модели является диффузная модель Э. Роджерса. По мнению автора в системе массовой коммуникации нет необходимости влиять сразу на всех. Важно, прежде всего, убедить критические 5 %. Когда пропагандируемая идея овладевает умами 1/5 части населения, дальше она «растекается» сама по всем уровням объемной социальной структуры и ее уже невозможно остановить. Любая идея проходит через 6 этапов: внимание, интерес, оценка, проверка, принятие, подтверждение. Э. Роджерс разделил реципиентов по степени восприимчивости инноваций на 5 типов: инноваторы; ранние принимающие; раннее большинство; позднее большинство; поздние принимающие.

### **Адресант и адресат в коммуникативном акте.**

Основу любого речевого акта составляет оппозиция «адресант адресат». Отношения говорящего («я») и слушающего («ты»), которые в диалоге постоянно меняются ролями, специфичны и нигде, кроме языка, не встречаются. При этом в роли «ведущего» оказывается говорящий: его «я» не только организует коммуникативный акт, но отражается в структуре любого высказывания. Более того уникальная позиция говорящего влияет и на устройство языка в целом.

### **Экскурс в историю науки**

Впервые на такой «эгоцентризм» языка обратил внимание французский лингвист Эмиль Бенвенист, введя понятие «человек в языке» и распространив его на такие хорошо известные явления грамматики, как личные местоимения (я = говорящий, ты = слушающий), лицо, время, наклонение глагола, артикль.

Действительно, точкой отсчёта при выборе глагольного времени прежде всего служит момент речи; лицо глагола зависит от того, совершает ли действие говорящий, слушающий или некто третий, в речевом акте не участвующий; выбор определённого или неопределённого артикля зависит от того, как оценивает ситуацию говорящий.

Это распространяется и на всю систему местоимений, и на так называемые «местоименные» наречия. Ср.: *этот* (близкий к говорящему) — *тот* (отдалённый от

говорящего), *здесь* (рядом с говорящим) — *там* (вдалеке от говорящего), *сейчас* (в момент речи) — *потом* (после момента речи) — *раньше* (до момента речи) и т.п.

Учёные не раз обращали внимание на тот факт, что интересы говорящего и слушающего в процессе общения различны вплоть до антагонизма => [Хр.: с. 392, Степанова]. Допустим, в интересах преподавателя донести до аудитории за ограниченное время как можно больше специальной информации по теме, тогда как аудитория нуждается не только и даже не столько в количестве информации, сколько в её доступности и понятности. Естественно, что методически грамотный преподаватель не может не учитывать этого последнего обстоятельства, которое требует от него целенаправленных коммуникативных усилий уже в интересах адресата (см. об особенностях профессиональной коммуникации учителя: => [Хр.: с. 387, Зимняя]).

Характеристика участников коммуникации (коммуникантов) складывается из совокупности параметров:

- 1) возраст;
- 2) пол;
- 3) уровень владения языком;
- 4) образовательный уровень;
- 5) культурный уровень;
- 6) уровень владения специальными знаниями;
- 7) социальный статус;
- 8) ролевой статус в момент коммуникации;
- 9) психологические особенности личности.

Очевидно, чем ближе параметры адресанта и адресата, тем им легче общаться. И наоборот, существенное расхождение хотя бы в одном параметре (а обычно одно различие влечёт за собой и другие) требует от отправителя речи большего внимания к своему речевому поведению.

Успешная коммуникация возможна лишь в том случае, если адресант, вступая в общение, имеет более или менее полный «образ адресата» и правильно оценивает те потенциальные трудности взаимопонимания, которые данный адресат может создавать [\[1\]](#).

### **Пример практики**

Сравним два тематически близких текстовых фрагмента, в которых речь идёт об одной и той же научной проблеме — об ассоциативном эксперименте, и попытаемся, не касаясь их содержания, найти и объяснить различие языкового оформления.

- (1) Необходимо особо подчеркнуть, что весьма распространённым заблуждением является уверенность авторов в достаточности проведения ассоциативного эксперимента для того, чтобы можно было считать исследование психолингвистическим и делать выводы об ассоциативном значении слова, хотя анализ связи между исходным словом и полученными ответами проводится с

позиций лексико-семантической системы языка, ограничивается подразделением связей на парадигматические и синтагматические в их традиционной лингвистической трактовке при игнорировании единичных ответов как не представляющих научного интереса{.

- (2) *Особенность реального языка, о которой сейчас пойдёт речь, прямо связана с закономерностями человеческого мышления, человеческой памяти.*

*Для начала проведём небольшой эксперимент. Возьмите карандаш и бумагу и быстро записывайте первые пришедшие на ум ответы на мои вопросы (впрочем, ответы можно давать и устно).*

*Приготовились ?*

*Итак, быстро отвечайте:*

- — *Часть лица?..*
- — *Поэт?..*
- — *Фрукт?..*

*Могу вам сразу сказать, что почти все вы дали такие ответы: часть лица — нос, поэт — Пушкин, фрукт — яблоко. Правильно.*

*Если вы сомневаетесь в надёжности своих ответов, проведите эксперимент среди своих товарищей, которые не читали этой книги.*

*Если я угадал ваши ответы, то не потому, что я какой-то «ясновидец», отгадывающий чужие мысли, или гипнотизёр, заставляющий вас дать непременно тот или иной ответ. Я основываюсь на объективных данных науки, которая установила, что среди нормальных носителей русского языка такие ответы дают в среднем восемь—девять человек из  $10^2$ .*

Первый фрагмент взят из учебника, который по степени сложности и насыщенности информацией приближается к научной монографии, второй — из научно-популярной книги по языкознанию, адресованной старшеклассникам. Первый автор формулирует научную проблему; второй стремится заинтересовать читателя своей любимой наукой, эмоционально привлечь его. Различие адресатов по уровню специальных знаний прежде всего определяет разную степень насыщенности текстов терминами, а также меру синтаксической сложности.

Первый автор, А. А. Залевская, может себе позволить не заботиться о доступности, а тем более о занимательности изложения, так как её читатель — уже сложившийся или формирующийся специалист, подготовленный к восприятию такого текста и профессионально заинтересованный в этом; второй автор, Л. В. Сахарный, тоже крупный психолингвист, постоянно думает об адресате, делает всё возможное, чтобы его непосвящённому читателю было не только понятно уже написанное, но и захотелось бы читать дальше: он вступает в прямой диалог с читателем, легко и с мягким юмором поднимая его на первую ступеньку своей «научной лаборатории».

- 1 *Залевская А. А.* Введение в психолингвистику. М., 2000. С. 106.
- 2 *Сахарный Л. В.* К тайнам мысли и слова: Книга для чтения учащихся старших классов. М., 1983. С. 35.

Совершенно очевидно, что при столь серьёзном различии коммуникативных установок авторов язык функционирует в двух рассмотренных текстовых фрагментах по-разному. Это лишь один из великого множества примеров, которые заставляют задуматься над неоднородностью коммуникативной функции языка.

- [1] В последние годы при обсуждении проблем коммуникации в разных сферах(в учебном процессе, на телевидении и др.) всё чаще звучат слова интерактивный и интерактивность (от англ. Interaction — взаимодействие). Интерактивность можно определить, как такой вид речевого взаимодействия, при котором участники коммуникации, активно и разнообразно реагируя на действия собеседника, добиваются эффективного результата общения.

### **Жанры речевого общения.**

Первое четкое разделение форм речевого общения было произведено Аристотелем. Большая роль в выделении бытовых речевых жанров принадлежит М. М. Бахтину,

Миха́йл Миха́йлович Бахти́н родился 5 (17) ноября 1895, Орёл. Дата смерти 7 марта 1975, Москва. Русский философ, культуролог, теоретик европейской культуры и искусства. Исследователь языка, эпических форм повествования и жанра европейского романа. Создатель новой теории европейского романа, в том числе концепции полифонизма (многоголосия) в литературном произведении. Исследуя художественные принципы романа Франсуа Рабле, Бахтин развил теорию универсальной народной смеховой культуры. Ему принадлежат такие литературоведческие понятия, как полифонизм, смеховая культура, хронотоп, карнавализация, мениппея, телесный верх и телесный низ.

Бахтин — автор нескольких лингвистических работ, посвящённых общетеоретическим вопросам, стилистике и теории речевых жанров. Интеллектуальный лидер научно-философского круга, который известен как «Круг Бахтина».

Бахтин, не употребляя термина «прагматика», охарактеризовал необходимые прагматические составляющие речевого общения, подчеркнул важность роли адресата (Другого, в его терминологии), предвосхищения его ответной реакции. М. М. Бахтин определил **речевые жанры как относительно устойчивые и нормативные формы высказывания, в которых каждое высказывание подчиняется законам целостной**

**композиции и типам связи между предложениями-высказываниями.** Диалог он определил как классическую форму речевого общения. По типам коммуникативных установок, по способу участия партнеров, их ролевым отношениям, характерам реплик, соотношению диалогической и монологической речи различаются следующие жанры: беседа,

разговор,

рассказ,

история,

предложение,

признание,

просьба,

спор,

замечание,

совет,

письмо,

записка, с

общение на пейджер,

дневник.

1. Беседа. Это жанр речевого общения (диалог или полилог), в котором, при кооперативной стратегии, происходит: а) обмен мнениями по каким-либо вопросам; б) обмен сведениями о личностных интересах каждого из участников — для установления типа отношений; в) бесцельный обмен мнениями, новостями, сведениями (фатическое общение). Разные виды беседы характеризуются соответствующими видами диалогической модальности. При обмене мнениями по каким-либо вопросам участники выражают свою точку зрения, руководствуясь социокультурными стереотипами, выработанными веками приоритетами и ценностными ориентирами, общечеловеческими абсолютными истинами и нормами жизни. Поэтому данный вид диалогической модальности называется аксиологической. Иллюстрацией такого типа беседы может быть разговор двух друзей о достоинствах того или иного направления в живописи, о вкусах; полилог о качестве изделий. Литературными аналогами такого типа беседы могут быть разговоры «пикейных жилетов» о политиках в «12 стульях» И. Ильфа и Е. Петрова, алогичный, на первый взгляд, разговор о выборе раков («маленькие — по три, большие, но по пять») в известной миниатюре, исполняемой Р. Карцевым и В. Ильченко. Как



считает Н. Д. Арутюнова, «наиболее паразитическая форма разговора о ценностях — сплетни; ср. разговор двух дам о губернаторской дочке в «Мертвых душах». Второй тип беседы предполагает душевное «созвучие», похвалы, одобрение, комплименты, искренние признания. Третий тип жанра беседы — праздноречевое общение, в котором участники снимают эмоциональное перенапряжение, упражняются в остроумии, рассказывая анекдоты, делают политические прогнозы, делятся своими заботами, ищут сочувствия, рассказывают шутки и истории. Для этого типа бесед характерна эмоциональная модальность. Жанр беседы — это тот тип разговора, в котором, при различных тактиках, доминирует стратегия солидарности во мнениях и согласия. Обмен информацией в беседе может быть одной из фаз речевого взаимодействия, вспомогательной тактикой, поэтому модальность может выражаться вводными словами типа: Знаешь; Ты не можешь себе представить; И что ты думаешь там было?; Представь себе, что; эти модальные слова и реакция на них адресата (адресатов) — Не могу себе представить; Неужели; Разве; Откуда мне знать; Понятия не имею; — играют роль регулятивов в ходе беседы, обуславливающих вектор речевого общения. Поэтому именно к беседе правомерно отнести слова Н. Абрамова («Дар слова», 1901 г.) о том, что «разговор есть обмен симпатий». Все вышеизложенные сведения о соотношении и взаимовлиянии прагматических факторов на ход речевого взаимодействия могут быть применены к беседе, этому базисному виду общения.

2. Разговор. В этом жанре может реализоваться как кооперативная, так и некооперативная стратегия. По целям общения различаются: а) информативный разговор; б) предписывающий разговор (просьбы, приказы, требования, советы, рекомендации, убеждения в чем-либо); в) разговоры, направленные на выяснение межличностных отношений (конфликты, ссоры, упреки, обвинения). Целенаправленность — характерная черта разговора, в отличие от беседы, которая может быть праздноречевым жанром. Об особых чертах разговора свидетельствуют устойчивые выражения, исторически сложившиеся в системе языка, например: У меня есть к тебе разговор; серьезный разговор; большой разговор; неприятный разговор; веселый разговор; пустой разговор; беспредметный разговор; деловой, разговор. Инициальная реплика разговора может быть показателем типа разговора. В разговоре первого типа она свидетельствует о заинтересованности говорящего получить нужную информацию. Для этого типа характерно вопросно-ответное реплицирование, причем роль лидера, участника, направляющего ход разговора, играет спрашивающий, с короткими репликами-вопросами, переспросами, уточнениями-вопросами, а роль «ведомого» — участник, владеющий знаниями, с репликами-ответами различной протяженности. Главным условием успешности информативного разговора является соответствие мира знаний адресанта и адресата. Важное значение имеют также коммуникативная компетенция участников разговора, знание ими социальных норм этикета. К коммуникативной компетенции относится умение говорящими выбрать ситуативно уместную форму представления знаний, интерпретацию событий и фактов, нюансы использования косвенных речевых актов, небуквальных выражений. Разговоры второго типа, как правило, происходят между участниками, имеющими разные социально-ролевые характеристики, например между отцом и сыном, между соседями, имеющими разный

общественный статус. Мотивы разговора выявляются, глаголами: прошу, требую, советую, рекомендую, убеждаю, умоляю, приказываю, настаиваю и т. д. В конфликтном разговоре, основанном на некооперативной стратегии и неумении говорящих соблюдать условия успешного общения, возможны различные тактики отказа в исполнении действия и соответственно тактики воздействия на адресата, системы угроз и наказаний. Структура данного типа разговора, как, впрочем, и других, определяется не только речевыми правилами введения реплик согласия или отказа, но и поведенческими реакциями участников общения. Эти поведенческие реакции в ведении разговора, ценны не только сами по себе, но и как мотивы включения в диалогическую реплику того или иного языкового элемента, того или иного способа выражения. Следующий тип разговора — разговор, направленный на выяснение отношений, — имеет в своей основе некооперативную стратегию ссоры, конфликта, упреков, перебранки. Здесь нередко вербальной формой выражения агрессии становится насмешка, ирония, намек. Метаязык реплик: «Я такой и считайся со мной таким! То, что я говорю в такой форме, — значимо». В качестве негативной оценки выступает гипербола вопросы-отрицания, утверждение-отрицание; например: Ты всегда так; Ты так думаешь?; Так он тебе и сделал! Стратегическую цель может преследовать молчание — желание прекратить общение.

3. Спор. Спор — это обмен мнениями с целью принятия решения или выяснения истины. Различные точки зрения по тому или иному вопросу тем не менее имеют общую фазу, в явном виде не выраженную языковыми формами, — заинтересованность в общении. Это обуславливает позитивное начало в диалоге или полилоге, своего рода кодекс доверия, правдивость и искренность, выражающихся в этикетных формах обращения, вежливости, истинности аргументов. Цель спора — поиск приемлемого решения, но одновременно это и поиск истины, единственно правильного решения. В зависимости от темы спора возможно формирование эпистемической модальности (в спорах на темы науки, политики) или аксиологической модальности (в спорах о мире ценностей, по вопросам морали и т. п.). Конструктивным началом в этом жанре речевого общения является подчеркивание собеседниками общности взглядов, общности позиций. Декларация непогрешимости собственного взгляда, наоборот, ведет к коммуникативной неудаче. В теории спора существует правило «презумпции идеального партнера», которое ставит в центр внимания предмет спора и запрещает затрагивать личные качества партнеров. Выражение несогласия говорящим, изложение его точки зрения, приведение доводов ее истинности целесообразно с использованием так называемых глаголов мнения (считаем, полагаем возможным и т. п.). Участники спора, приводя различные доводы в защиту своей точки зрения, демонстрируют приверженность истине, а не только свое несогласие. Аргументация, или показ того, что высказывание истинно, имеет много приемов. «Впечатление истинности» создается при сознательном использовании изъяснительных сложноподчиненных предложений типа: Само собой разумеется, что...; Известно, что... и т. п.; или предложений с частицами, наречиями, отсылающими адресата к оценке истинности; например: Да, сын, слишком многое мы с матерью тебе прощали... Помимо приведения объективных доводов и использования приемов скрытого спора при ведении спора иногда встречается «довод к личности». Это может быть или лесть адресату, чтобы он принял точку зрения адресанта, или, наоборот, прием психологического давления на адресата через унижение его человеческого достоинства, оскорбление чувств. Многие «доводы к личности» считаются в теории спора запрещенными приемами. В бытовых спорах при стратегии примирения позиций уместна тактика изменения темы: например,

высказывание типа: Давайте лучше о погоде. В любых спорных ситуациях к партнерам следует относиться уважительно, смотреть как на равных себе.

4. Рассказ. Это жанр разговорной речи, в котором преобладает монологическая форма речи внутри диалога или полилога. Главная стратегическая линия речевого общения — солидарность, согласие, кооперация, «разрешение» одному из участников осуществить свою коммуникативную интенцию, которая в основном сводится к информации. Темой рассказа могут быть любые событие, факт, которые произошли с рассказчиком или кем-либо другим. Ход рассказа может прерываться репликами-вопросами или репликами-оценками, на которые рассказчик отвечает с той или иной степенью полноты. Характерная черта жанра рассказа — целостность передаваемой информации, обеспечиваемая связностью отдельных фрагментов. В рассказе адресант, интерпретируя реальные события, выступает в роли автора, произвольно, со своей точки зрения, оценивает их. При этом при помощи определенной функциональной перспективы предложений, порядка слов, интонации, вводных и вставных конструкций, частиц, наречий, перифраз (например: И Петя, этот Плюшкин, вдруг расщедрился...) адресант создает не только эпистемический ориентированный на мир знаний адресата) модальный план рассказа, но и аксиологическую канву повествования (предлагает иерархию ценностных ориентиров, согласуясь о миром социокультурных стереотипов адресата). Поддержка коммуникативной инициативы рассказчика и заинтересованность слушателей может проявляться в перебивках, репликах-повторах, восклицаниях, не адресованных говорящему. Тема рассказа и характер реальных событий (страшные, нейтральные, смешные, поучительные) также определяют модальность речи. Фразеология, идиоматика, аллюзивные прецедентные тексты и «модные» лексемы представляют собой и смысловые блоки, и способ представления себя говорящим как рассказчика.

5. История. Этот жанр разговорной речи, так же как и рассказ, является по преимуществу монологической речью, которая учитывает все компоненты прагматической ситуации. Кроме того, важный прагматический фактор речи при рассказе «истории» — память. Этот фактор обуславливает структуру повествования и содержание речи. Характерно, что истории не включают самого адресанта как действующее лицо. Коммуникативная цель истории — не только передача сведений о происшедших ранее (в не определенный момент) событиях, но и подведение смыслового итога, резюме, сопоставление с оценкой современных событий и фактов. В отличие от других видов речевого общения рассказ и история относятся к запланированным видам речи, «разрешенным» участниками коммуникативного взаимодействия. Поэтому коммуникативный успех здесь предreshen в большей степени, но не абсолютно. Стилистика истории впитала все особенности разговорного синтаксиса: тематическую фрагментарность («мозаичность»), ассоциативные отступления от «сюжета» повествования, эллиптированные конструкции, вопросно-ответные ходы. Экспрессивность лексических элементов обусловлена культурным фоном ситуации общения, отражает спонтанность, неподготовленность повествования, поэтому в речи обилие конкретизирующих лексем, а также вводных слов, показывающих контроль говорящего над ходом изложения и способом выражения.

6. Письмо. Необходимым условием этого жанра речевого общения является искренность, которая возможна при внутренней близости родственников или дружелюбно настроенных

людей. «Характерный для понятия искренности контекст согласия соответствует этимологическому значению слова: искренний означало «близкий, приближенный, находящийся рядом». Какой бы модус ни преобладал в письме, сам факт адресации своих чувств-мыслей в письменной форме, предполагающей несиюминутное прочтение, свидетельствует о существовании у автора возможности использовать естественный способ экспликации себя как личности (а это является самым главным прагматическим условием всякого речевого общения). Регулярность переписки определяется рядом факторов: а) отношениями между участниками этого вида речевого общения; б) внешними обстоятельствами переписки; в) актуальностью для адресата тем; г) частотностью переписки. И. Н. Кручинина, анализируя стилистические особенности этого жанра, приходит к выводу о том, что непринужденность отношений с адресатом — главное условие переписки, а «отсутствие этой предпосылки обычно сразу же ощущается как препятствие для общения И может даже привести к его прекращению; см., например, в письме Пушкина к Вяземскому: „Милый, мне надоело тебе писать, потому что не могу являться в халате, нараспашку и спустя рукава“ (ноябрь 1825)». Стихия разговорной речи в письме сказывается в диссонансе линейных синтаксических связей; это свидетельствует о «быстром проговаривании» пишущего, о произвольном характере тематических элементов в ходе изложения мыслей (например: О Вале я смеялась, когда читала о ее проделках...; что может быть аналогом конструкции кодифицированного языка: Что касается Вали, то я смеялась...). Эта тенденция «нанизывания», тематически важных, с точки зрения автора письма, элементов характерно и для формирования всей структуры письма: письмо может быть тематически дискретным, насыщенным ассоциативными элементами и добавочными сообщениями. Прагматическое условие солидарности и согласия в жанре письма находит свое формальное выражение в «формулах» приветствия и прощания, берущих свое начало в глубине веков.

7. Записка. В отличие от письма, этот жанр письменной разговорной речи в большой степени формируется общим миром чувства-мысли адресанта и адресата, одинаковой эпистемической и аксиологической модальностью, актуальностью одних и тех же обстоятельств. Поэтому содержание записки обычно кратко; развернутое рассуждение может заменяться одним—двумя словами, играющими роль намека. Так, например, записка, оставленная в студенческом общежитии, может содержать всего два слова: «Звонили: Ждем». Адресат записки догадывается и об авторах записки, и об их коммуникативной цели. Ситуативная обусловленность и близкие отношения между адресантом и адресатом делают возможным свободное выражение и недоговоренность; см., например, записку А. Н. Островского Н. А. Дубровскому: «Николка! Что ж ты не ведешь Ветлицкого и где тебя самого черти носят? Будешь ли ты меня слушаться! Ну, погоди ж ты!» Так нельзя писать, я только так думал, а писать надо вот так: «Милостивый государь Николай Александрович, Не угодно ли будет Вам пожаловать ко мне сегодня прямо из конторы к обеденному столу, чем премного обяжете глубокоуважающего Вас и преданного А. Островского» (окт. 1870)». Неофициальный дружеский тон первой записки и сугубо официальный характер второй объясняют неполноту конструкции первой записки (куда ведешь?). Вторая записка не имеет модальных компонентов первой; здесь не высказывается вероятность отказа и тактика воздействия на адресата. В записке, как и в письме, возможна самопроверка адресантом способа своего выражения, хода мыслей; например: Пойду? (нет, побегу с утра пораньше). Кроме того, записка, как и письмо,

может представлять собой не спонтанный поток чувства-мысли, а обработанный, списанный с черновика, вариант, в котором «смягчены» и редуцированы неровности импровизации, неожиданность появления в сознании содержательных элементов высказывания.

8. Дневник. Дневниковые записи представляют собой тексты адресованной разговорной речи, а следовательно, имеют все стилистические особенности текстов, обусловленных многофакторным прагматическим пространством. Адресат текстов дневника — альтер-эго, надсубъект, «высшая инстанция ответного понимания» (в терминологии М. М. Бахтина), которая помогает пишущему выражать свои мысли, чувства и сомнения. Этот прагматический фактор заставляет автора дневниковых записей верифицировать точность выражения мыслей, вводить синонимы конкретизаторы, употреблять такие синтаксические приемы, как градация, вопросно-ответные ходы, риторические вопросы; вводные слова и предложения, которые являются сигналами авторской рефлексии; см., например, фрагмент дневника Андрея Белого (запись 8 августа 1921 года; на следующий день после кончины А. Блока): «Я понял, что одурь, которая вчера напала на меня, от сознания, что „Саша“ (живой, на физическом плане) — часть Меня самого. Как же так? Я — жив, а содержание, живое содержание души моей умерло? Бессмыслица?! Тут я понял, что какой-то огромный этап моей жизни кончен» [Литературная. газета. 1990. 1 августа]. Стилистика дневниковых записей обусловлена всеми ипостасями личности (Я-интеллектуальное, Я-эмоциональное, Я-духовное и т. д.); в зависимости от преобладания того или иного начала меняется характер изложения. Дневниковые записи разделяются на два больших разряда. Одни дневники отражают ориентацию автора на описание дня как временного пространства. Это могут быть перечисление сделанного, итог, размышления, анализ чувств и мыслей, планы и т. п. Дневники другого типа (они могут вестись нерегулярно) — «разговор» о себе во «времени, размышления о том, что волнует, своего рода «поток сознания» с ассоциативными подтемами «главных» мыслей дня. Дневниковые записи людей, ведущих творческую работу, представляют собой лабораторию творческих поисков и мало чем отличаются от «записных книжек» и «рабочих тетрадей» писателей и поэтов. Культура русской речи / Под ред. Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяева — М., 1999 Если вы хотите получить больше знаний, быстро и легко изучить английский язык, не выходя из дома, рекомендуем пройти уникальный и эффективный курс английского языка Polyglot. Источник: <https://www.textologia.ru/ruskiy/kultura-rechi/razgovornaya-rech/zhanri-rechevogo-obscheniya/873/?q=463&n=873>

Коммуникативная неудача (ошибка) — это такой сбой в общении, при котором не решается или почти не решается поставленная коммуникативная (речевая) задача.

**Первая причина** коммуникативной неудачи — нарушение общающимися принятых норм поведения. В этом случае общающиеся (оба или один из них) оказываются в неловком положении.

Как в следующих диалогах:

- Книжку отложите, пожалуйста. Как вас зовут?
- Насколько я помню, мужчина должен представляться первым!
- У вас сколько имеется сбережений? (Бармен замялся).
- Ну что, опять твой Петька вовремя домой не приходит? Все уроки прогуливает!
- Слушай, не вмешивайся не в свое дело!

Прекрасной иллюстрацией такого сбоя в общении является рассказ М. Жванецкого «Как ваше здоровье, дедушка?»

- Дедушка, дедушка, как ваше здоровье? Нет, нет, мы незнакомы, дедушка, но меня интересует. Вижу, вы вздыхаете.
- Честное слово, я просто так. Как ваше здоровье, дедушка, дорогой?
- Нет, я не из поликлиники. Я же вам говорю, просто так. Да нет, ну что вы, дедушка, я не от Зины. Я не знаю Зину, я прохожий. Вижу, вы переходите улицу, я шел за вами. Я случайно шел за вами. И думаю, спрошу, как здоровье. Погода великолепная сегодня. Нет, не хотите отвечать — пожалуйста. До свидания.
- Я вам говорю, я просто поинтересовался. Честное слово, я вас не знаю. Клянусь, я вас вижу в первый раз. Я просто так спросил. Как ваше здоровье? И все. Ну, хорошо. Не хотите отвечать — не надо.
- Все. Я пошел. До свидания.
- Отец, идите своей дорогой. Я говорю, у меня сегодня хорошее настроение, и я спросил, как ваше здоровье. Ну что здесь такого? Я ничего не думал. Незнакомы, знакомы. И не работали вместе, и не учились. Как мы могли учиться вместе? Ну, как?
- Я не знаю вашу дочь. И в Саратове никогда не был. Я просто спросил, как ваше здоровье. Все! Вам куда? А мне налево. И чудесно...

**Вторая причина** коммуникативных неудач связана с нарушением выбора языковых средств. Если Вы проанализируете речевое поведение говорящих в следующих примерах, Вы, бесспорно, найдете двусмысленные выражения, неточности и ошибки.

Из реплики телезрительницы:

- Ой, страшное дело! Если б ты знала, как он выглядел! Теперь я его напуганнейшая поклонница!

Из разговора подруг:

- Ты знаешь, я сегодня была в Доме литераторов на вечере. Собралось много молодых, начинающих. Много рассказов прочитали члены литературного кружка «Факел», но ни один из них нам не понравился.

Из разговора

- Мы сегодня двор убрали. Работал он не прикладывая рук.

Мы всегда говорим с какой-то целью (наша речевая задача или коммуникативное намерение) и стремимся «поразить» эту цель в самое «яблочко», израсходовав при этом как можно меньше слов-«стрел». Но не всегда это удается. Не всегда мы достигаем того, чего хотели и не всегда получаем в ответ понимание партнера. Иногда даже мы сталкиваемся с агрессией собеседника, к своему большому удивлению. И виним мы, конечно, собеседника. Между тем, очень часто причиной такого неудачного общения являемся мы сами.

Когда же общение бывает неудачным? Этому есть четыре причины:

- нарушение норм поведения, принятых в обществе (помните рассказ М. Жванецкого «Как Ваше здоровье, бабушка»)
- нарушение языковых норм, неточность речи (наиболее страшная поклонница, не прикладывая рук)
- невнимание к ситуации общения
- нарушение несловесных норм речевого поведения

Итак, **третья причина** коммуникативной неудачи: мы не учитываем обстоятельства, при которых осуществляется общение; с кем говорим, зачем, 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.

В этих ситуациях мы рискуем услышать в свой адрес такие слова:

- Ну, нашел время об этом говорить!
- Здесь не место выяснять отношения!

Вот еще примеры такого несоответствия (попробуйте увидеть их сами):

#### Разговор перед экзаменом

- Не твуй ты! Сдай ты этот экзамен! Слушай, такой интересный фильм вчера по видеку смотрел! Хочешь, расскажу?
- Нет, уж лучше потом.

#### Разговор двух подружек на автобусной остановке

- Попробовала твой пирог слоеный. Очень вкусно! Пальчики оближешь!

- Слушай, раз так — записывай быстренько рецепт. Он короткий. Успеешь.
- Да я тебе позвоню, потом не торопясь все запишу.

### 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!

### Из письма подруге

Не писала ты мне так давно! И, как всегда, будешь, конечно, оправдываться. Все у тебя дела! Все тебе некогда! Ну, уж ладно. Пишу тебе, конечно, не за этим. Ведь у тебя скоро день рождения (я-то о тебе помню!). Поздравляю тебя, подружка, и желаю не быть такой забывчивой.

Во всех этих примерах говорящие не учитывают коммуникативно-речевую ситуацию (адресата, место, время, речевую задачу или цель нашей речи). Если нарушается хотя бы один из ее компонентов, то автоматически нарушается вся ситуация, под которую должна «подстраиваться» речь говорящего. Если такой «настройки» на речевую ситуацию нет, мы не достигаем поставленной цели. Речь наша становится менее эффективной, результативной, убедительной.

**Четвёртая причина** коммуникативной неудачи: 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?

Правда, вы сами понимаете, что не все и не всегда скажут нам об этом. Вежливый, воспитанный человек, конечно, так говорить не будет, особенно в общении с мало знакомым человеком. Подчиненные вряд ли скажут об этом руководителю, при этом, однако, поставленная задача не совсем им будет ясна, и они «дорисуют» недостающие компоненты в своем воображении. А потом уверенно заявят, что именно это и велел им начальник. Знакомо?! В целом, это касается любой из четырех ошибок (далеко не всегда мы услышим что-то, подсказывающее нам о совершенной ошибке), поэтому следует знать причины коммуникативного сбоя и учитывать их при общении!



## Коммуникативные барьеры и их преодоление

Ежедневно мы общаемся с различными людьми. И каждый из нас замечал, что с некоторыми людьми мы запросто находим общий язык и взаимопонимание, а с другими в процессе коммуникации испытываем трудности. Подобные трудности возможно устранить, овладев навыками конструктивного общения, преодолев различные коммуникативные барьеры.

**Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации<sup>[1]</sup>. В настоящее время психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, среди которых имеют место барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений.

В работе Б. Ф. Поршнева представлены барьеры непонимания, среди которых он выделил четыре уровня непонимания: фонетический, семантический, стилистический и логический<sup>[2]</sup>.

1. *Фонетический барьер* обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Данные препятствия создаются акустическими и физиологическими особенностями речи. Фонематический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация ими не воспринимается. Диапазон фонетического непонимания широк – от незначительного (в произношении некоторых слов) до полного, его источники могут быть разными. Полное непонимание возникает, когда говорят непонятно или на иностранном (неизвестном нам) языке. Неполное непонимание происходит, когда говорят быстро (скороговоркой), невнятно, с акцентом, шепелявя и т.п. Для смягчения непонимания необходимо использовать паузы, которые прерывают поток речи, тем самым усиливают внимание, подчеркивают сказанное, помогают сделать передышку.

Фонетический барьер возникает и при резком повышении голоса, так как при восприятии речи на повышенных тонах ее понимание блокируется. В подобных ситуациях внимание человека концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении к нему говорящего. При этом важно прийти в эмоциональное равновесие (у каждого человека разная эмоциональная возбудимость) и попросить партнера говорить спокойно. Например, в данном случае не будет провокационной фраза: "Если вы будете говорить спокойно, я лучше вас пойму". Специалисты утверждают, что тон голоса имеет большое значение для понимания контекста ситуации (например, отношения)<sup>[3]</sup>.

Кроме тона голоса большое значение для эффективного общения играют ударение и тональность речи.

### Пример 2.32

Расставляя разные акценты, мы можем изменить содержание мысли. Так, фраза "лучше сегодня сделать это упражнение", произнесенная спокойным ровным голосом, не отражает значимости сроков выполнения упражнения. Но если данная фраза будет сказана с акцентом на слово "сегодня", то ее уже понимаем однозначно: необходимо упражнение сделать в этот срок.

Произношение фраз (или просьб) слишком высоким или низким голосом снижает эффект восприятия, так как вызывает у собеседника защитную реакцию (торможение или переключение внимания со слов говорящего).

Скорость речи также играет большую роль, особенно важна разница между скоростью сказанных слов и обработкой (пониманием) их слушающим. Замедленная речь, своеобразное "застревание" на отдельных словах или заикание часто раздражают собеседника, а излишне быстрая скорость речи снижает ее восприятие.

### Пример 2.33

Как-то раз Наполеон спросил скороговоркой у одного из своих полковников:

- – Сколько солдат в вашем полку?
- – Тысяча двести двадцать пять, – еще быстрее ответил офицер.
- – А сколько в госпитале?
- – Тысяча триста десять, – молниеносно отрапортовал полковник.
- – Прекрасно! – заключил император, не уловивший на такой скорости разницу в цифрах<sup>[4]</sup>.

Картину восприятия могут испортить помехи произношения, например *назализация речи*, проявляющаяся в смешках, хныканье, шепоте, стоне, вздохах, икоте или зевоте и пр. Помехи возникают и при использовании звуков-разделителей ("хм-м-м", "э-э-э-э") или слов-паразитов ("это", "так сказать", "ну", "вот", "понимаете" и пр.). Плохая дикция и артикуляция говорящего (говорит не открывая рта, присвистывает или стискивает зубы) также мешают восприятию речи.

Ошибки в постановке ударений, произношении слов, слова-паразиты и т.п. являются барьером в общении. Чтобы преодолеть данный фонетический барьер, участникам взаимодействия нужно работать над качеством своей речи, заботясь о ее темпе и тембре, правильном произношении и проставлении ударения.

2. *Семантический барьер* возникает, когда собеседники не понимают смысла, значения сказанных слов. Такие ситуации возникают, когда люди являются носителями разных субкультур (отличия в обычаях, нормах и ценностях, языке, жаргоне).

**Жаргон** – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений<sup>[5]</sup>. Существует несколько видов жаргона: научный, профессиональный, подростковый, студенческий и др.

Знание культуры и обычаев другой страны помогает избежать неприятностей.

### Пример 2.34

В Индии можно польстить женщине, сравнив ее с коровой, однако в России это не считается комплиментом. В Японии хороший комплимент – сравнение женщины со змеей, в Татарстане

– с пивкой и пр.<sup>[6]</sup>

Кроме культурных различий существование семантического барьера определяется многозначностью слов, смысл которых меняется в зависимости от контекста.

### Пример 2.35

Использование слова "команда" определено контекстом – это и распоряжение, и спортивная группа, и группа единомышленников в организации.

Понятия "затраты", "выгоды" имеют значение для экономистов и других специальностей, связанных с оказанием платных услуг, но имеют мало значения для учителя<sup>[7]</sup>.

Семантические (из-за слов) и лингвистические (смысловые) барьеры кроме перечисленных возникают еще и по причине ограниченного лексикона у одного из партнеров и богатого у другого. В подобных случаях говорят о несовпадении у собеседников лингвистического словаря (тезаурусов) из-за социальных, культурных, психологических, национальных, религиозных и других различий между людьми (например, ситуация общения программиста с парикмахером, рабочего с ученым-инженером).

Однако при семантическом барьере можно достичь взаимопонимания при установлении обратной связи. При помощи уточняющих вопросов достигается адекватное восприятие информации.

При преодолении семантического барьера необходимо знать особенности собеседника, говорить с ним "на одном языке", стараться объяснять значения непонятных слов или заменять их известными для собеседника, комментировать сказанное, использовать элементы обратной связи.

3. *Стилистический барьер* возникает при использовании разных средств языка для выражения мыслей, обусловлен разностью стиля при подаче информации. Стиль – отношение формы представленной информации к ее содержанию: стилевые характеристики "упакованной" в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию или не соответствовать ситуации и намерениям собеседника<sup>[8]</sup>. Например, пересказ содержания сказки научным стилем, несомненно, вызовет стилистический барьер.

### Пример 2.36

Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей при условии ее освобождения значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение.

Различают экспрессивный и логический стили. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикულიцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль связан с последовательностью изложения, доказательностью, подбором фактов, обстоятельностью выражений и точной терминологией. Исследователи называют два основных приема структурирования информации<sup>[9]</sup>:

1) *правило рамки* характеризуется тем, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, так как лучше запоминаются людьми. Еще в конце XIX в. немецкий психолог Герман Эббингауз установил некий *фактор* ряда: начало и конец любого информационного ряда сохраняются в памяти лучше, чем его середина. Поэтому в начале сообщения, как правило, определяют цели и намерения, перспективы и ожидания, возможные результаты. В конце важно подчеркнуть основные моменты, сформулировать выводы, дать рекомендации по поводу реализации, показать ретроспективу и т.п.

При несоблюдении данного правила (разговор начался по поводу одного намерения, а завершился по другому поводу) общение становится неудовлетворительным: неизвестно о чем договорились, к какому результату пришли, зачем начали этот разговор;

- 2) *правило цепи* определяет "внутреннюю" структуру процесса общения: информация выстроена определенным образом, соединена в цепь по каким-либо признакам. Существует множество способов соединения информационных цепочек:
  - – перечисление: "во-первых, во-вторых, в-третьих" и т.п.;
  - – ранжирование: сначала сказать самое главное, затем излагать следующее по значимости, в конце привести менее значимую информацию;
  - – выстраивание информации в "логических цепочках": "если это так, то...", "раз мы согласны с этим, следовательно..." и пр.

Правило цепи упорядочивает, связывает, организует содержание сообщения, облегчая этим восприятие, понимание и запоминание информации для собеседника.

Стилистический барьер появляется между общающимися из-за неправильной организации сообщения. Сообщение в целом воспринимается лучше, когда оно построено следующим образом:

- – от внимания к интересу;
- – от интереса к основным положениям;
- – от основных положений к возражениям и вопросам;
- – в конце следуют ответы, выводы, резюмирование.

Стилистический барьер возникает и в случае несоответствия

формы и содержания коммуникации. Часто это вызывает непонимание информации и неудовлетворение и обиду собеседника.

### **Пример 2.37**

Пригласили человека на беседу, а вместо диалога был только монолог одного из партнеров.

Преодоление стилистического барьера связано со способностью структурировать информацию, использовать содержание, адекватное форме, кратко говорить, вести беседу в наиболее уместном для ситуации темпе и ритме.

4. *Логический барьер* возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми ими доводами, представлениями и суждениями. Это происходит потому, что каждый человек видит проблему или ситуацию, а также мир в целом со своей точки зрения. И смысл любого сообщения всегда индивидуален и зависит от личностных особенностей и опыта человека. В результате возникают ситуации, когда что-то существенное и значимое для одного может быть совершенно невозможным для другого. Проблема непонимания здесь связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой.

Логический барьер чаще возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления: у одного – абстрактно-логическое, а у другого – наглядно-образное (или наглядно-действенное).

### **Пример 2.38**

При описании маршрута на вопрос: "Как мне пройти к метро?" вам могут ответить: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите подземный переход, в нем переход на станцию метро" или "Идите вот так (жестом указывают направление), затем повернете, там увидите, как все идет в переход – вам туда на метро".

Из примера видно, как отличаются люди по таким качествам мыслительных операций, как широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума и пр. Так, в разной степени глубины люди осуществляют такие операции мышления, как сравнение, анализ, синтез, обобщение, абстрагирование. При этом один человек может углубиться в развернутый анализ проблемы, другому будет достаточно поверхностная информация для принятия решения или ответа.

Преодоление логического барьера возможно в том случае, если "идти от партнера", т.е. попытаться понять логику его мысли и способ построения умозаключений, находя тем самым причины расхождений ваших мнений. Также грамотность и лаконичность высказанных партнером мыслей влияют на ваше понимание его намерений, на то, как быстро будет преодолен возникший логический барьер.

**Специалисты по ораторскому мастерству выделяют основные причины, связанные с логикой и коммуникативной культурой собеседников, затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому:**

- – неточность высказывания, витиеватость мысли;
- – несовершенство перекодирования мыслей в словах;
- – наличие логического противоречия в тезисе;
- – наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- – неуместное использование профессиональных терминов;
- – неверное истолкование намерений собеседника;
- – чрезмерное использование иностранных слов;
- – неполное информирование партнера;
- – быстрый темп изложения информации;
- – игнорирование различных каналов восприятия;

- – неадекватный язык тела, не совпадающий со словами<sup>[10]</sup>.

К барьерам социокультурных различий относят социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, связанные с разными уровнями культурного развития субъектов воздействия:

- 1) социальные барьеры определяют принадлежность субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества (общение директора (хозяина фирмы) с работниками фирмы по поводу заработной платы);
- 2) политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти (коммуникация представителей разных партий на выборах или на демонстрации);
- 3) религиозные барьеры обусловлены терпимостью (толерантностью) самой религии по отношению к представителям другой

веры (взаимодействие мусульман и христиан при решении религиозных вопросов)<sup>[11]</sup>.

*Барьеры отношений* возникают при включении эмоций и чувств в процесс взаимодействия. При этом могут возникать барьеры:

- – страха (ребенка напугал воспитатель, когда ругал другого ребенка; в результате появляется нежелание идти в сад, когда работает этот воспитатель);
- – отвращения (когда-то возникшая ненависть к представителю другой расы не дает человеку подружиться);
- – брезгливости (человек не хочет пожать руку другому (поприветствовать его), так как рука чем-то испачкана) и др.

- 
- [1] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 52.
  - [2] Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. 2-е изд., доп. и испр. М.: Наука, 1979.
  - [3] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 104.
  - [4] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 105.
  - [5] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 53.
  - [6] Там же.
  - [7] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 99.
  - [8] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 101.
  - [9] Там же. С. 101-103.
  - [10] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 98.
  - [11] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 54.

Что такое **эффективное общение**? Кратко, эффективное общение – это умение активно слушать (то есть понимать, что хочет сказать собеседник) и ассертивно говорить (то есть говорить уверенно, убедительно, в дружелюбной и прямой манере). *Навыки эффективного общения* нужны каждому человеку: Люди, умеющие общаться, достигают успеха и в карьере, и в личной жизни.

Общение имеет две стороны: отношения с собой и отношения с другими людьми.

Самые важные отношения в жизни человека – это отношения с самим собой. То как вы относитесь к себе определяет то, как вы общаетесь с другими. Относитесь к себе с уважением и любовью, и вас будут воспринимать, как позитивного человека.

Основная причина проблем между людьми – это неумение общаться, неумение достигнуть взаимопонимания. Ни в школе, ни в институте нас не учат, как эффективно общаться. Большинство людей ведут себя в общении либо агрессивно, либо пассивно-неубедительно, либо ассертивно (убедительно).

Эффективное общение: основные причины возникновения проблем между людьми

1. Неумение активно слушать собеседника.
2. Поспешные выводы. Нам часто кажется, что мы уже знаем, что собирается сказать собеседник. Мы можем прервать собеседника, закончить его предложение за него, перестать внимательно слушать. Все это негативно сказывается на эффективности взаимодействия с людьми.
3. Невербальные знаки. Исследования показывают, что слова составляют лишь 7% общения, остальное приходится на невербальную коммуникацию (выражение лица, жесты, тон голоса и т.д.) Таким образом, если ваши невербальные сигналы расходятся с вашими словами, люди обратят внимание именно на то, как вы выражаете себя невербально.
4. Предвзятость. Если вы заранее отрицательно настроены на разговор или на собеседника, то скорее всего вы не сможете достигнуть взаимопонимания. Всегда лучше настраиваться на успешное взаимодействие.
5. Неправильное использование вопросов. Некоторые люди думают, что, задавая много вопросов, они эффективно общаются. Это не всегда так. Нужно спрашивать нужные вопросы в нужное время. Лучше задавать вопросы, которые требуют развернутого ответа (что, когда, где, кто, почему, как), а не кратких ответов да или нет.

Важные правила для достижения взаимопонимания

1. Структурируйте свои мысли, идеи в своей голове, прежде чем делиться ими с другими. Если вы будете излагать свои мысли хаотично, собеседникам будет трудно уследить за тем, что вы пытаетесь до них донести.
2. Эффективное общение – это сотрудничество, а не соревнование. Коммуникация, как танец, где партнеры согласуют свои шаги, чтобы получился красивый танец. Общение – это двусторонний процесс, подразумевающий обмен идеями. Если вы пытаетесь сделать коммуникацию односторонней, то ни к чему хорошему это не приведет.

3. *Эффективное общение* предполагает, что все вовлеченные стороны выражают свое отношение к высказываемому (не молчат), конструктивно критикуя в случае необходимости и без обид воспринимая такую критику.

## **Коммуникативные барьеры и их преодоление**

Ежедневно мы общаемся с различными людьми. И каждый из нас замечал, что с некоторыми людьми мы запросто находим общий язык и взаимопонимание, а с другими в процессе коммуникации испытываем трудности. Подобные трудности возможно устранить, овладев навыками конструктивного общения, преодолев различные коммуникативные барьеры.

*Коммуникативные барьеры* – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации<sup>[1]</sup>. В настоящее время психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, среди которых имеют место барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений.

В работе Б. Ф. Поршнева представлены барьеры непонимания, среди которых он выделил четыре уровня непонимания: фонетический, семантический, стилистический и логический<sup>[2]</sup>.

1. *Фонетический барьер* обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Данные препятствия создаются акустическими и физиологическими особенностями речи. Фонематический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация ими не воспринимается. Диапазон фонетического непонимания широк – от незначительного (в произношении некоторых слов) до полного, его источники могут быть разными. Полное непонимание возникает, когда говорят непонятно или на иностранном (неизвестном нам) языке. Неполное непонимание происходит, когда говорят быстро (скороговоркой), невнятно, с акцентом, шепелявя и т.п. Для смягчения непонимания необходимо использовать паузы, которые прерывают поток речи, тем самым усиливают внимание, подчеркивают сказанное, помогают сделать передышку.

Фонетический барьер возникает и при резком повышении голоса, так как при восприятии речи на повышенных тонах ее понимание блокируется. В подобных ситуациях внимание человека концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении к нему говорящего. При этом важно прийти в эмоциональное равновесие (у каждого человека разная эмоциональная возбудимость) и попросить партнера говорить спокойно. Например, в данном случае не будет провокационной фраза: "Если вы будете говорить спокойно, я лучше вас пойму". Специалисты утверждают, что тон голоса имеет большое значение для понимания контекста ситуации (например, отношения)<sup>[3]</sup>.

Кроме тона голоса большое значение для эффективного общения играют ударение и тональность речи.



## Пример 2.32

Расставляя разные акценты, мы можем изменить содержание мысли. Так, фраза "лучше сегодня сделать это упражнение", произнесенная спокойным ровным голосом, не отражает значимости сроков выполнения упражнения. Но если данная фраза будет сказана с акцентом на слово "сегодня", то ее уже понимаем однозначно: необходимо упражнение сделать в этот срок.

Произношение фраз (или просьб) слишком высоким или низким голосом снижает эффект восприятия, так как вызывает у собеседника защитную реакцию (торможение или переключение внимания со слов говорящего).

Скорость речи также играет большую роль, особенно важна разница между скоростью сказанных слов и обработкой (пониманием) их слушающим. Замедленная речь, своеобразное "застревание" на отдельных словах или заикание часто раздражают собеседника, а излишне быстрая скорость речи снижает ее восприятие.

## Пример 2.33

Как-то раз Наполеон спросил скороговоркой у одного из своих полковников:

- – Сколько солдат в вашем полку?
- – Тысяча двести двадцать пять, – еще быстрее ответил офицер.
- – А сколько в госпитале?
- – Тысяча триста десять, – молниеносно отрапортовал полковник.
- – Прекрасно! – заключил император, не уловивший на такой скорости разницу в цифрах<sup>[4]</sup>.

Картину восприятия могут испортить помехи произношения, например, *назализация речи*, проявляющаяся в смехах, хныканье, шепоте, стоне, вздохах, икоте или зевоте и пр. Помехи возникают и при использовании звуков-разделителей ("хм-м-м", "э-э-э-э") или слов-паразитов ("это", "так сказать", "ну", "вот", "понимаете" и пр.). Плохая дикция и артикуляция говорящего (говорит, не открывая рта, присвистывает или стискивает зубы) также мешают восприятию речи.

Ошибки в постановке ударений, произношении слов, слова-паразиты и т.п. являются барьером в общении. Чтобы преодолеть данный фонетический барьер, участникам взаимодействия нужно работать над качеством своей речи, заботясь о ее темпе и тембре, правильном произношении и проставлении ударения.

2. *Семантический барьер* возникает, когда собеседники не понимают смысла, значения сказанных слов. Такие ситуации возникают, когда люди являются носителями разных субкультур (отличия в обычаях, нормах и ценностях, языке, жаргоне).

**Жаргон** – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений<sup>[5]</sup>. Существует несколько видов жаргона: научный, профессиональный, подростковый, студенческий и др.

Знание культуры и обычаев другой страны помогает избежать неприятностей.

### Пример 2.34

В Индии можно польстить женщине, сравнив ее с коровой, однако в России это не считается комплиментом. В Японии хороший комплимент – сравнение женщины со змеей, в Татарстане – с пиявкой и пр.<sup>[6]</sup>

Кроме культурных различий существование семантического барьера определяется многозначностью слов, смысл которых меняется в зависимости от контекста.

### Пример 2.35

Использование слова "команда" определено контекстом – это и распоряжение, и спортивная группа, и группа единомышленников в организации.

Понятия "затраты", "выгоды" имеют значение для экономистов и других специальностей, связанных с оказанием платных услуг, но имеют мало значения для учителя<sup>[7]</sup>.

Семантические (из-за слов) и лингвистические (смысловые) барьеры кроме перечисленных возникают еще и по причине ограниченного лексикона у одного из партнеров и богатого у другого. В подобных случаях говорят о несовпадении у собеседников лингвистического словаря (тезаурусов) из-за социальных, культурных, психологических, национальных, религиозных и других различий между людьми (например, ситуация общения программиста с парикмахером, рабочего с ученым-инженером).

Однако при семантическом барьере можно достичь взаимопонимания при установлении обратной связи. При помощи уточняющих вопросов достигается адекватное восприятие информации.

При преодолении семантического барьера необходимо знать особенности собеседника, говорить с ним "на одном языке", стараться объяснять значения непонятных слов или заменять их известными для собеседника, комментировать сказанное, использовать элементы обратной связи.

3. *Стилистический барьер* возникает при использовании разных средств языка для выражения мыслей, обусловлен разностью стиля при подаче информации. Стиль – отношение формы представленной информации к ее содержанию: стилевые характеристики "упакованной" в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию или не соответствовать ситуации и намерениям собеседника<sup>[8]</sup>. Например, пересказ содержания сказки научным стилем, несомненно, вызовет стилистический барьер.

### Пример 2.36

Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей при условии ее освобождения значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение.

Различают экспрессивный и логический стили. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль связан с последовательностью изложения, доказательностью, подбором фактов, обстоятельностью выражений и точной терминологией. Исследователи называют два основных приема структурирования информации<sup>[9]</sup>:

1) *правило рамки* характеризуется тем, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, так как лучше запоминаются людьми. Еще в конце XIX в. немецкий психолог Герман Эббингауз установил некий *фактор* ряда: начало и конец любого информационного ряда сохраняются в памяти лучше, чем его середина. Поэтому в начале сообщения, как правило, определяют цели и намерения, перспективы и ожидания, возможные результаты. В конце важно подчеркнуть основные моменты, сформулировать выводы, дать рекомендации по поводу реализации, показать ретроспективу и т.п.

При несоблюдении данного правила (разговор начался по поводу одного намерения, а завершился по другому поводу) общение становится неудовлетворительным: неизвестно о чем договорились, к какому результату пришли, зачем начали этот разговор;

- 2) *правило цепи* определяет "внутреннюю" структуру процесса общения: информация выстроена определенным образом, соединена в цепь по каким-либо признакам. Существует множество способов соединения информационных цепочек:
  - – перечисление: "во-первых, во-вторых, в-третьих" и т.п.;
  - – ранжирование: сначала сказать самое главное, затем излагать следующее по значимости, в конце привести менее значимую информацию;
  - – выстраивание информации в "логических цепочках": "если это так, то...", "раз мы согласны с этим, следовательно..." и пр.

Правило цепи упорядочивает, связывает, организует содержание сообщения, облегчая этим восприятие, понимание и запоминание информации для собеседника.

Стилистический барьер появляется между общающимися из-за неправильной организации сообщения. Сообщение в целом воспринимается лучше, когда оно построено следующим образом:

- – от внимания к интересу;
- – от интереса к основным положениям;
- – от основных положений к возражениям и вопросам;
- – в конце следуют ответы, выводы, резюмирование.

Стилистический барьер возникает и в случае несоответствия

формы и содержания коммуникации. Часто это вызывает непонимание информации и неудовлетворение и обиду собеседника.

### Пример 2.37

Пригласили человека на беседу, а вместо диалога был только монолог одного из партнеров.

Преодоление стилистического барьера связано со способностью структурировать информацию, использовать содержание, адекватное форме, кратко говорить, вести беседу в наиболее уместном для ситуации темпе и ритме.

4. *Логический барьер* возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми ими доводами, представлениями и суждениями. Это происходит потому, что каждый человек видит проблему или ситуацию, а также мир в целом со своей точки зрения. И смысл любого сообщения всегда индивидуален и зависит от личностных особенностей и опыта человека. В результате возникают ситуации, когда что-то существенное и значимое для одного может быть совершенно невозможным для другого. Проблема непонимания здесь связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой.

Логический барьер чаще возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления: у одного – абстрактно-логическое, а у другого – наглядно-образное (или наглядно-действенное).

### **Пример 2.38**

При описании маршрута на вопрос: "Как мне пройти к метро?" вам могут ответить: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите подземный переход, в нем переход на станцию метро" или "Идите вот так (жестом указывают направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро".

Из примера видно, как отличаются люди по таким качествам мыслительных операций, как широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума и пр. Так, в разной степени глубины люди осуществляют такие операции мышления, как сравнение, анализ, синтез, обобщение, абстрагирование. При этом один человек может углубиться в развернутый анализ проблемы, другому будет достаточно поверхностная информация для принятия решения или ответа.

Преодоление логического барьера возможно в том случае, если "идти от партнера", т.е. попытаться понять логику его мысли и способ построения умозаключений, находя тем самым причины расхождений ваших мнений. Также грамотность и лаконичность высказанных партнером мыслей влияют на ваше понимание его намерений, на то, как быстро будет преодолен возникший логический барьер.

Специалисты по ораторскому мастерству выделяют основные причины, связанные с логикой и коммуникативной культурой собеседников, затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому:

- – неточность высказывания, витиеватость мысли;
- – несовершенство перекодирования мыслей в словах;
- – наличие логического противоречия в тезисе;
- – наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- – неуместное использование профессиональных терминов;

- – неверное истолкование намерений собеседника;
- – чрезмерное использование иностранных слов;
- – неполное информирование партнера;
- – быстрый темп изложения информации;
- – игнорирование различных каналов восприятия;
- – неадекватный язык тела, не совпадающий со словами<sup>[10]</sup>.

К барьерам социокультурных различий относят социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, связанные с разными уровнями культурного развития субъектов воздействия:

- 1) социальные барьеры определяют принадлежность субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества (общение директора (хозяина фирмы) с работниками фирмы по поводу заработной платы);
- 2) политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти (коммуникация представителей разных партий на выборах или на демонстрации);
- 3) религиозные барьеры обусловлены терпимостью (толерантностью) самой религии по отношению к представителям другой

веры (взаимодействие мусульман и христиан при решении религиозных вопросов)<sup>[11]</sup>.

Барьеры отношений возникают при включении эмоций и чувств в процесс взаимодействия. При этом могут возникать барьеры:

- – страха (ребенка напугал воспитатель, когда ругал другого ребенка; в результате появляется нежелание идти в сад, когда работает этот воспитатель);
- – отвращения (когда-то возникшая ненависть к представителю другой расы не дает человеку подружиться);
- – брезгливости (человек не хочет пожать руку другому (поприветствовать его), так как рука чем-то испачкана) и др.

- 
- [1] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 52.
  - [2] Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. 2-е изд., доп. и испр. М.: Наука, 1979.
  - [3] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 104.
  - [4] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 105.
  - [5] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 53.
  - [6] Там же.
  - [7] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 99.
  - [8] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 101.
  - [9] Там же. С. 101-103.
  - [10] Панфилова А. П. Теория и практика общения. С. 98.
  - [11] Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 54.

