

УДК: 316.776.3

кандидат психологических наук, доцент Лобанова Анна Владимировна
 ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
 (Краснодарский филиал Финуниверситета) (г. Краснодар);
 кандидат психологических наук, доцент Лазаренко Лариса Анатольевна
 АНОО ВО Кубанский социально-экономический институт (г. Краснодар);
 кандидат филологических наук, доцент Кульбит Юлия Станиславовна
 ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
 (Краснодарский филиал Финуниверситета) (г. Краснодар)

ПРОБЛЕМА КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ КАК ПРЕДИКТОР ИНТЕГРАЦИИ НАУЧНОГО ПОИСКА В СОЦИАЛЬНУЮ ПСИХОЛОГИЮ И ФИЛОЛОГИЮ

Аннотация. В статье рассматриваются коммуникативные барьеры, возникающие в процессе межличностного взаимодействия и анализируются подходы к коррекции данного феномена в контексте интегративного запроса таких областей знания как социальная психология и филология.

Ключевые слова: барьеры в общении, коммуникативные барьеры, психологические барьеры, микробарьеры, фасцинация, фонетические барьеры, семантические барьеры, стилистические барьеры.

Annotation. The article considers communicative barriers that arise in the process of interpersonal interaction and analyzes approaches to the correction of this phenomenon in the context of the integrative request of such areas of knowledge as social psychology and Philology.

Keywords: communication barriers, communication barriers, psychological barriers, microsurgery, fascinate, phonetic barriers, semantic barriers, style barriers.

Введение. Психологическим барьером называется специфическое состояние человека, не позволяющее ему осуществить желаемое или занять активную позицию. Очень часто, находясь в компании, люди не могут свободно поддерживать разговор, озвучить свои мысли или сделать простые на первый взгляд вещи. Невозможность переступить через себя и сделать желаемое из-за необъяснимых внутренних страхов и переживаний является психологическим барьером.

Каждый человек не раз в своей жизни сталкивался с одним из видов психологических барьеров (мы создаем их на подсознательном уровне). В этом нет ничего страшного, если все в пределах разумного и находится под контролем. Наличие подобной проблемы нельзя оставлять без внимания, если человек постоянно находится в стрессовом и скованном состоянии, ведь ограниченность в движениях и общении делает его замкнутым, раздраженным и несчастным. Неуверенность в себе, заниженная самооценка, внутренние страхи и внутренний конфликт с собой являются основными причинами возникновения подобной проблемы, но не всегда. По мнению Е.Г.Архиповой, динамика преодоления коммуникативных барьеров может быть различной в зависимости от индивидуально-типологических особенностей собеседников и среды микросоциума [1].

Формулировка цели статьи. Интеграция подходов социальной психологии и филологии к анализу генезиса и подходов к коррекции коммуникативных барьеров в общении является лейтмотивом поиска таких приемов и способов устранения барьеров в межличностном общении, которые позволят оптимизировать эти процессы. Сам по себе барьер в общении часто называют «невидимой стеной», которая возникает между партнёрами и мешает им понимать друг друга, «видеть» другого таким, какой он есть, а порой и себя. Барьеры бывают коммуникативные, то есть, связанные с обменом информацией, перцептивные, отвечающие за восприятие и понимание, и личностные. В качестве основных концептов можно выделить следующие: следует научиться понимать себя (чувствовать в какой именно момент начинает выстраиваться барьер) и других (видеть их поведение и распознавать чужие барьеры); постараться создать комфортную атмосферу во время общения; активно использовать чувство юмора, которое всегда помогает расслабиться и способствует веселому диалогу; слишком импульсивным личностям стоит немного контролировать свою громкую речь и активную жестикуляцию; и, конечно же, посещать социально-психологические тренинги [2].

Изложение основного материала статьи. В процессе коммуникации, когда иллюстрируется потребность получения новой актуализированной для общающихся информации могут возникать различного рода препятствия или появляются барьеры.

Внешняя среда коммуникативного процесса зачастую иллюстрирует наличие таких микробарьеров, которые являются следствием: информационной перегрузки (барьером становится слишком большое количество информации); наличия широкого, весьма разнообразного спектра ее носителей (газеты, телевидение, конференции, отчеты консультантов и т.п.); перегрузки информацией, при этом, очевидно, происходит полное обесценивание ее содержания; умения пользоваться информацией (эксклюзивные данные позволяют использовать их для воздействия на других; доступа к источникам ограниченной информации, т.е. той, которая предназначена для внутреннего пользования, расширяет властные полномочия индивидов) [3].

Микробарьеры являются по сути своей специфическими коммуникативными барьерами, среди причин которых выделяют уровень и особенности интеллекта общающихся; разностный потенциал знаний в области предмета диалога; различный лексический и тезаурусный уровень собеседников; отсутствие единого понимания ситуации общения; психологические особенности партнеров (например чрезвычайная открытость или чрезвычайная интеллигентность одного из них, интуитивное восприятие мира или напористость другого); социальные, политические, профессиональные, религиозные различия и т.д.

Спектр возникновения коммуникативных барьеров на межличностном уровне может быть рассмотрен в трех ипостасях: в сообщении отправителя, в обмене мнениями между отправителем и получателем, в выборе носителя (электронная почта, компьютер, официальная речь т.п.). И здесь иллюстрируется прямая корреляционная связь между индивидуальными особенностями участников коммуникации, умениями собеседников осуществлять перекодирование мыслей в слова, а также активно слушать и максимально концентрировать внимание. В этом поле можно выделить барьеры, интегрированные в границы воображения, словарный запас отправителя коммуникатора, словарный запас реципиента, а также его способность понимать лексическое значение слов, и объем запоминания [4, с. 210-211].

Абсолютно очевидно, что барьеры, иллюстрируемые в коммуникативных особенностях участников взаимодействия, носят не только социальный, но и психологический характер, главными детерминантами которого становятся особые социально-психологические отношения, которые сложились между партнерами по общению, а также

через своеобразный «фильтр» доверия или недоверия, при этом фильтр действует таким образом, что абсолютно истинная информация может стать неприемлемой, а ошибочная, наоборот, приемлемой. Для социальной психологии главной в данной связи исследовательской задачей становится выявление тех условий, при которых тот или иной канал информации может быть ограничен частично или полностью заблокирован этим фильтром. В интегративном исследовательском поле социальной психологии и филологии возникает задача, связанная также с выявлением тех средств, которые не только помогают принятию информации, но и ослабляют, смягчают действие фильтров. Данный феномен, сущностной характеристикой которого является совокупность этих средств, носит название фасцинации (в переводе с англ. Fascination - очарование). В качестве примера фасцинации, играющей роль дополнительного фона, усилителя информации, что отчасти способствует преодолению фильтра недоверия, может выступать музыкальное сопровождение сообщения, т.е. при этом осуществляется сопровождение информации с целью уменьшения ее потерь во время восприятия реципиентом, повышение доверия к ней.

С точки зрения социальной психологии можно выделить такие три формы коммуникативных барьеров, отличительным признаком которых будет степень их прозрачности. К ним можно отнести избегание, авторитет, непонимание, и т.к. по своей психологической сути коммуникативный барьер – это не что иное, как механизм защиты от нежелательной информации, то и, соответственно, психологическая преграда, которую реципиент устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации, может быть разной степени прозрачности.

Также в процессе коммуникации может возникнуть логический барьер, что происходит тогда, когда партнеры по общению не находят общего языка. При этом каждый из собеседников видит мир, ситуацию, проблему, которая обсуждается, со своей субъективной точки зрения, которая, как правило, может не совпадать с позицией партнера. Максимально интересным, на наш взгляд, в этой связи является феномен механизма первичной инстанции в порождение речи, при котором одни и те же слова по той или иной ситуации могут иметь совершенно иной смысл, который зарождающийся в сознании того, кто говорит, не обязательно является понятным тому, кто слушает. Особенно интересным является тот факт, что и сама мысль порождается различными потребностями человека. Отсюда поэтапное построение перехода от внутренней речи к вербализации: человек сначала «упаковывает» свое мнение во внутреннюю речь, а затем выражает словами, или вербализирует, ну а соответственно тот, кто слушает, расшифровывает значения слов, постигая таким образом, смысл вербального сообщения [5, с. 48-51].

Трудности в понимании, восприятии и переработке полученной информации возникают в связи с неадекватным ее пониманием, что самым тесным образом связано с особенностями мышления реципиента, т.к. партнер по общению понимает все по-своему, что обусловлено видом мышления собеседников. Логический барьер может возникать на уровне операционной мыслительной деятельности людей с абстрактно-логическим или наглядно-образным мышлением. Специалисты, занимающиеся данной проблематикой, утверждают, что преодолеть логический барьер можно только одним путем: пытаться понять то, как именно партнер по общению строит свои умозаключения и в чем заключаются различия [6].

Иногда участники коммуникативного процесса разговаривают на разных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искаженное грамматическое построение высказываний, при этом возникает фонетический барьер, в сущностной характеристике которого заложено препятствие, которое создается особенностями языка того, кто участвует в диалоге. Такие детерминанты как невыразительное вещание, злоупотребление большим количеством звуков-паразитов, язык – скороговорка или очень громкий разговор, могут спровоцировать возникновение логических барьеров в процессе коммуникации. В ходе исследований специалисты в области социальной психологии доказали, что когда человеку сообщается информация с использованием повышенного тона, то понимание того, кто слушает, будет заблокировано. И чем более сенситивна (чувствительна) личность собеседника, тем чаще и быстрее это проявляется.

Очень часто среди коммуникативных барьеров встречаются семантические барьеры, возникающие ввиду отсутствия совпадений в знаковых системах партнеров по коммуникации - тезауруса, т.е. лингвистического словаря языка, с полной смысловой информацией, т.е. когда в процессе общения для обозначения совершенно разных вещей партнеры пользуются одними и теми же знаками (и словами тоже) [7].

При несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента возникает стилистический барьер.

Социальная психология в качестве корректирующих инструментов предлагает использование двух основных приемов структурирования информации (речь идет прежде всего о деловой сфере): «правило рамки» и «правило цепи».

Механизм четкого очерчивания начала и конца любого разговора, его целей, намерений, перспектив, результатов и выводов, т.к. они в информационном ряду запоминаются лучше, - это и есть сущностная характеристика «правила рамки».

Что касается «правила цепи», то с его помощью происходит «внутреннее» структурирование коммуникативного процесса, т.к. вся необходимая для анализа проблемы информация должна образовывать цепь, в которой сообщения объединены по определенным признакам, при этом весьма значимую роль играет последовательность изложения всей информации в целом. Таким образом, неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер.

Чтобы сообщение воспринималось лучше, целесообразно построить его по следующему последовательному алгоритму: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений до возражений и вопросов; ответы, выводы, резюмирование [8].

Стилистический барьер может возникнуть и при условии, что форма коммуникации и ее содержание не соответствуют друг другу. К примеру, пригласили на беседу, а вместо диалога был односторонний монолог, вызывающий у собеседника не только недовольство, но и непонимание самой информации, так как негативные эмоции, которые не позволяют эффективно слушать, мешают сосредоточиться и воспринимать услышанное.

Стилистический барьер возникает и тогда, когда информация передается научно-канцелярским стилем, понятных во время чтения и затруднения в слуховом восприятии. Любой человек формируется в определенной социальной и культурной среде. Соответственно, важнейшей деятельностью является коммуникация. Одна из ключевых её проблем – адекватное восприятие передаваемой информации и, следовательно, результативность коммуникации.

Выводы. Упражнения на коммуникативные навыки - это основа большинства тренингов личностного роста. Чем грамотнее и профессиональнее вы общаетесь, тем большего успеха добьетесь в самых разных сферах жизни.

Упражнения на коммуникативные навыки направлены на умение говорить легко и непринужденно, на умение красиво выстраивать рассказ, на умение слушать и слышать, на умение договариваться. Все это - важнейшие коммуникативные навыки, которые помогают добиться успеха и в работе и в личных отношениях.

Коммуникация - это та область, развиваться в которой можно бесконечно. И помочь в этом развитии могут эффективные упражнения. Основные способы, с помощью которых возможно наладить коммуникацию, я подробно

описал в статье о развитии коммуникативных навыков. Здесь немного дополню непосредственно о том, как преодолеть возникшие препятствия.

Не стоит бояться задавать в процессе общения большое количество уточняющих вопросов, например, если что-то не совсем понятно или нелогично, т.к. понятия самых простых вещей у всех разные. Также необходимо отслеживать, насколько речь проста для понимания. Если в ходе коммуникации формулируются слишком сложные предложения, необходимо задуматься, зачем нужно быть запутанным и сложным для восприятия окружающих? При разной семантике и сленге, необходимо использовать идентичные слова и выражения, этот приём поможет наладить контакт и расположить к себе.

Нужно использовать технику активного слушания, тренировать свою эмпатию и учиться принимать непохожесть собеседника. Многим важно просто почувствовать поддержку и принятие, а не совет или рекомендации к действиям. Умение сопереживать и ставить себя на место другого значительно упрощает процесс взаимодействия. Нужно уважайте мнение другого человека, оно имеет право быть, ведь в одной и той же ситуации истина у каждого своя.

Не стоит ожидать от партнёров по общению многого, и в то же время нужно сохранять свой индивидуальный стиль общения, т.е. позволить себе быть собой. Страх несоответствия ожиданиям могут спровоцировать злость и тревогу, впоследствии вызвать разочарование, а эти все чувства совсем не способствуют живым и близким отношениям.

Получая информацию, следует иногда делать разграничения, то есть отделять эмоции от фактов, оставляя эмоции и оценку в стороне, тогда возможно добиться объективности и верной интерпретации сказанного.

Литература:

1. Архипова Е.Г. Динамика преодоления коммуникативных барьеров у участников бизнес-тренинга // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 1.; URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=5572> (дата обращения: 19.03.2018).
2. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – М.; СПб.: Питер, 2015, 576 с.
3. Кросс-культурная психология: актуальные проблемы / Под ред. Л. Г. Почебут, И. А. Шмелевой. – СПб.: Изд-во СПбУ, 2015. – 377 с.
4. Петренко А.Н. Причины возникновения коммуникативных барьеров в педагогическом процессе // Международный журнал экспериментального образования. – 2014. – № 4. – С. 210-211; URL: <http://expeducation.ru/ru/article/view?id=5386> (дата обращения: 19.03.2018).
5. Поршнева Б. Ф. Социальная психология и история. – М.: Наука, 2009. – 232 с.
6. Почебут Л. Г. Взаимопонимание культур. Методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межэтнической толерантности. – СПб.: Изд-во СПбУ, 2015. – 281 с.
7. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми других, чтобы понять себя! – СПб.: Прайм-Еврознак; Издательский дом «Нева»; М.: Олма-пресс, 2012. – 256 с.
8. Bormann E. G. Small group communication: Theory and practice (ed.). – New York, 2010.-314 p.