**Тема 3. Коммуникационный процесс**

1. Модель речевой коммуникации.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Нравственные установки участников речевой коммуникации.

**Литература**

1. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 6 – 16.
2. Зарецкая Е. Н. «Риторика. Теория и прак­тика речевой коммуникации».– М., 2002.
3. Клюев Е.В. Речевая коммуникация. – М., 2002.
4. Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С.9 – 21, 165 – 175.
5. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – М., 2001.
6. Шарков Ф.И. Теория коммуникации. – М., 2004. С.145 – 155.

**1.Модель речевой коммуникации**

Существуют различные модели коммуникации (модель Лассуэлла, модель Шеннона – Уивера, модель М. де Флера, циркулярная модель коммуникации У.Шрамма и Ч. Осгуда, двухканальная модель В.П. Морозова, модель двуступенчатой коммуникации П.Лазарсфельда, Б.Берельсона и Г.Годэ). В основе этих моделей тем не менее лежит единая схема, или ***модель.*** Компонентами этой модели являются:

1. ***Адресант (отправитель, субъект)*** – отдельные индивиды, группы людей, государственные учреждения, политические партии, фирмы и т.д..
2. ***Референция (сообщение) –***закодированная информация (текст в устной или письменной форме).
3. ***Адресат*** (***получатель, объект***) – одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-ни­будь его часть.
4. ***Кодирование и декодирование.*** Кодирование – переработка исходной идеи сообщения с целью ее доведения до адресата с помощью  системы кодов — символов и знаков, одинаково интерпретируемых обеими сторонами. Декодирование – процесс выявления первоначального смысла, исходной идеи отправителя, понимания смысла его сообщения.
5. ***Контекст –*** ситуация, обстоятельства, при которых происходит общение.

**2.Коммуникационные барьеры**

Каждому человеку знакома ситуация, когда слова, которые он про­износит, «не доходят» до его собеседника или «доходят», но непра­вильно им воспринимаются. Может даже сложиться впечатление, что собеседник намеренно защищается от чужих слов, мыслей, переживаний, ставя преграды на пути общения.

Данная ситуация наглядно демонстрирует одну из ключевых проблем коммуникативистики – проблему коммуникативных барьеров. *Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.* Эта про­блема очень важна, поскольку неудачная коммуникация может быть чревата серьезными неприятностями для ее участников по той про­стой причине, что переданная информация была принята не полностью, в искаженном виде или не принята вовсе.

Одно из глубочайших заблуждений состоит в том, что люди ду­мают, будто достаточно высказать свою мысль, чтобы другие долж­ным образом ее восприняли. В основе такого заблуждения лежит предположение, согласно которому переданное сообщение дости­гает своего адресата без каких-либо изменений. В действительнос­ти часто получается не так: одни говорят одно, а другие их слушают и понимают совсем иное. Происходит это потому, что все сообще­ния подвергаются воздействию многочисленных шумов и помех, значительно снижающих результативность коммуникации.

Учесть всю совокупность зашумляющих сообщение факторов практически невозможно – они слишком разнообразны. В каждом виде человеческой деятельности — в политике, экономике, культу­ре и т.д. – присутствуют собственные барьеры, обусловленные спе­цификой данных видов деятельности. Различные виды и уровни коммуникации (вербальная — невербальная, устная — письменная — электронная, межличностная — групповая — массовая и т.д.) также создают свои специфические барьеры. Поэтому имеют место разные попытки систематизации  коммуникативных барьеров.

Так, В. Шепель выделяет шесть наиболее явных барьеров:

– дискомфорт физической среды, в условиях которой восприни­мается сообщение;

– инерция включенности, т.е.  озабоченность слушателя иными проблемами;

– антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;

– языковый барьер – существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;

– профессиональное   неприятие   –   некомпетентное   вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;

–неприятие имиджа коммуникатора (см.: *Шепель В.* Настольная книга бизнесмена и менеджера: Управленческая гуманитарология. М., 1992. С. 118-119).

В  литературе по психологии и коммуникативистике принято вы­делять четыре типа барьеров:

– фонетический – невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, акцент, речь с большим количеством звуков-паразитов и т.п.;

–  семантический – различие в системах значений слов;

–   стилистический – несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и психологического со­стояния партнера по общению;

– логический – сложная, непонятная или неправильная логика рассуждений.

Данные классификации довольно точно, хотя и недостаточно полно, представляют различные группы факторов, препятствую­щих эффективной коммуникации. В качестве оснований классифи­кации коммуникативных барьеров целесообразно выделить среду (внешние условия) коммуникации, технические средства коммуни­кации и самого человека как главного действующего лица любого коммуникативного акта.

**Барьеры, обусловленные факторами среды**. К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие диском­фортные условия передачи и восприятия информации:

*– акустические помехи –* шум в помещении или за окном, ремонт­ные работы, хлопанье дверей, звонки телефона и т.д. Их негативное влияние усиливается, если в помещении плохая акустика, а собеседник говорит слишком тихо или шепотом;

– *отвлекающая окружающая, обстановка —* яркое солнце или, наоборот, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном, портреты, т.е. все то, что способно отвлечь внимание со- беседников;

– *температурные условия –* слишком холодно или слишком жарко в помещении;

–  *погодные условия* - дождь, ветер, высокое или низкое давление и т.д.

Данный перечень внешних условий коммуникации можно продолжить. Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

**Технические барьеры**. В технической литературе для их обозначения чаще всего используется понятие «шумы», введенное в научный оборот автором математической теории связи (коммуникации) К. Шенноном. Оно ассоциировалось с технологическими проблемами (например, с плохой телефонной связью или помехами в радиоэфире) и означало возмущения, не являющиеся частью сообщения, передаваемого источником. В современной коммуникативистике это понятие имеет более широкое значение, близкое по смыслу к коммуникативному барьеру, и включает все, что искажает (прерывает) передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом.

Можно выделить такие технические барьеры коммуникации, которые одновременно обусловлены и человеческим фактором: неправильным использованием техники связи (отсутствие навыков работы с соответствующей техникой, ошибка в адресе электронной почты и т.п.); неправильным выбором технического средства для передачи сообщения (например, попытка передать по телефону сообщение, адекватное восприятие которого требует использования аудиовизуальных средств, и др.).

На первый взгляд может показаться, что в мире современных технологий (спутниковой связи, компьютерной коммуникации, мобильных телефонов и др.) коммуникативные проблемы окончательно решены. В действительности новые технологии обеспечивают лишь новыми средствами связи, которые более компактны, действуют быстрее, надежнее, информации передают больше. Однако качество осуществляемой с их помощью коммуникации по-прежнему определяется самими людьми. Большинство барьеров коммуникации обусловлено человеком, ибо коммуникативные барьеры – это в первую очередь барьеры непонимания людьми друг друга.

**«Человеческие» барьеры коммуникации**. Как уже было отмечено, главная причина возникновения коммуникативных барьеров – сам человек. «Человеческие» барьеры коммуникации можно разделить на психофизиологические и социокультурные.

*Психофизиологические барьеры.* Одной из важнейших особенностей коммуникации является то, что она осуществляется через различные сенсорные системы: слух, зрение, кожно-тактильные чувства,   хеморецепцию   (обоняние,   вкус),   терморецепцию   (чувстве тепла и холода).  Поэтому барьеры могут возникать вследствие, каких-либо физиологических нарушений: нарушений артику­ляции, нарушений, связанных сголосовым аппаратом, глухоты, полной или частичной потери зрения, потери чувствительности кожи и т.д.

На способность людей общаться, передавать и воспринимать информацию сильное влияние оказывают их психологические характеристики.

К наиболее распространенным формам психологического барьера относится нервное напряжение, которое может привести к эмоциональному срыву, скованности мысли, способности решить даже простые задачи, к провалам в памяти, неадекватности восприятия и реагирования на действия других людей,  речевым аномалиям и т.п.  В качестве психологических барьеров могут выступать некоторые психические состояния (индифферентность, безразличие, апатия и даже депрессия) и психические свойства личности (замкнутость, излишняя застенчивость, повышенная впечатлительность, стыдливость).

Психологические барьеры выполняют две основные функции:

– функцию психологического препятствия, мешающего общению с другими людьми, оптимальному протеканию процессов адапта­ции личности к новым факторам внешней среды. Причины воз­никновения такого рода препятствий усматриваются обычно в особенностях либо ситуации, либо сообщения, либо личност­ных характеристик коммуникатора и реципиента;

– функцию психологической защиты,  которая способствует повышению уровня психологической защищенности личности, ее автономности, обособляющей личность в общности и обеспечивающей ей относительную независимость и индивидуальность.

*Социокультурные барьеры.*

В первую очередь порождают коммуникативные барьеры социальные факторы, обусловленные принадлежностью людей к различным группам или организациям. Если взаимодействующие лица имеют сходные социальные характеристики и, следовательно, сходный социальный опыт (принадлежат одной семье, одному государству, одной расе, одному полу, одному возрасту, одной профессии и т.д.), то это значительно облегчает их взаимопонимание в процессе общения. Напротив, если взаимодействующие лицаимеют разные социальные характеристики и разный социальный опыт (принадлежат разным семьям, государствам, расам, профессиям), их взаимопонимание может быть существенно осложнено.

Формируясь в определенной социальной среде, человек одновременно формируется и в определенной культурной среде. Нациям, классам, социальным, профессиональным, религиозным и иным группам свойственно создавать свою собственную, отличную от других культуру, собственные знаковые системы, стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся особенно очевидны при столкновении с другими культурами.

Это несовпадение порождает культурные барьеры коммуникации. Наиболее очевидные среди них – лингвистические и семантические барьеры. Они возникают из-за языковых различий: люди могут общаться на разных языках; они могут говорить на одном и том же языке, но не понимать друг друга из-за различий лексиконов – например, богатых у одних и ограниченных у других. Различаются языки не только народов, но и разных социальных   групп.

Для  успешной   коммуникации  недостаточно  овладеть  только языковым кодом в его узко структуралистском понимании (как номенклатуры знаков различных уровней и правил оперирования ими).  Необходимо  также  овладеть  социокультурным    кодом   сообщества, на языке которого осуществляется коммуникация, теми знаниями и представлениями, которые являются общими для всех членов данного лингвокультурного сообщества. Ведь одно и то же означающее может связываться в различных культурах с разными означаемыми и порождать различные ассоциации.

Д.Б. Гудков приводит несколько иллюстрирующих подобную ситуацию примеров. Так, «Хиросима» для русского человека – жестокая и бесчеловечная акция американской армии и ее политического руководства, бессмысленная с военной точки зрения; для среднего же американца – то, что позволили приблизить конец Второй мировой войны, избежать десанта и Японские острова и тем самым спасти жизни сотен тысяч американцев и японцев (см.: *Гудков Д.Б.* Алгоритм восприятия текста и межкультурная коммуникация // Язык, сознание, коммуникация. Вып. 1.М., 1997. С. 117-121).

Проблема культурных барьеров коммуникации это и проблема интерпретации одного и того же текста (сообщения, ин­формации), понимаемой как расшифровка смысла, стоящего за очевидным смыслом, раскрытие более глубоких значений, заклю­ченных в буквальном значении. Интерпретация – это осознанная или неосознанная попытка преодолеть дистанцию между культура­ми коммуникантов. Попытки такого рода не всегда бывают удачны­ми, ибо наталкиваются на культурные стереотипы, задающие жесткие параметры «правильного» или «неправильного» истолкования текста (сообщения).

Так, Д.Б. Гудков описывает целый ряд ситуаций, сложившихся на занятиях по истории русской литературы для иностранных студентов в МГУ. Монгольские студенты, хорошо знающие русский язык, при чтении «Слова о полку Игореве» выразили удивление по пово­да того, что данное произведение относится к числу классических и является высокохудожественным. Они объяснили, что объектом и божественного изображения никак не может быть позорное по­ражение, свидетельствующее о бездарности военачальника, кото­рый при этом еще и оказался в плену. Поэзия должна рассказывать о великих победах и воспевать подвиги настоящих героев. Данный эпизод не входит в круг допустимых для поэзии.

Практические выводы можно сформулировать следующим ой разом:

– никогда не следует настаивать на том, что единственно правильными являются только те представления, которые сложились данной культуре; необходимо знакомить с ними представителей других культур, объясняя причины их возникновения;

– важно иметь правильное представление о психологии и культу­ре людей, с которыми осуществляется общение; именно в недооценке этого кроются причины большинства коммуникативных неудач;

– необходимо рассматривать сообщения с точки зрения получателей, фокусировать внимание на получателе сообщения, его интересах, чувствах, приоритетах;

– нужно использовать различные средства доставки сообщения;

– следует добиваться обратной связи и в процессе коммуникации сверять свои действия с ответной реакцией  получателя.

**3.Нравственные установки участников коммуникации**

Общественная, политическая и деловая жизнь России демонстрирует нам многочисленные примеры некоррект­ных, конфронтационных речевых актов. Неумение и не­желание вести конструктивный диалог нередко приводят к размежеванию тех сил, которые должны объединяться, становиться единомышленниками. Энергия зачастую тра­тится не на решение жизненно важных задач, а на унич­тожение оппонента, что приводит к самоуничтожению сторон.

Одной из главных причин появления деструктивных элементов в процессе общения является отсутствие по­зитивных нравственных установок его участников по от­ношению друг к другу и к окружающему миру.

Нравственная установка – это готовность личности действовать в соответствии с определенными моральны­ми нормами, принципами, представлениями о добре и зле, о социальной ответственности, справедливости, долге и т. д. Нравственная установка личности формируется в процессе социализации, то есть воспитания в семье, при получении образования, усвоении соответствующих про­фессиональных и корпоративных кодексов морали.

Следует отметить, что начиная с античных времен те­оретики и практики ораторской речи, специалисты по об­щению придавали и придают большое значение нравствен­ной позиции говорящего. Например, в «Российской рито­рике», изданной в 1824 году, подчеркивается, что оратор должен иметь *нравы добрые и наклонности честные,* что «слово его не меньше должно быть вывескою его доброде­тели, как и просвещения».

Е. Н. Зарецкая, автор книги «Риторика. Теория и прак­тика речевой коммуникации» (1998), утверждает, что на­ладить конструктивное сотрудничество между людьми, негативно относящимися друг к другу, невозможно, даже если они заинтересованы в этом и решаются скрыть свою неприязнь за формально вполне корректными речами. Истинные чувства, проявляясь непроизвольно в мимике, жестах, интонации, будут изобличать их и деструктивно действовать в процессе общения. Так как сознательные и бессознательные установки трансформируются в чувства, которые непроизвольно актуализируются жестами, мими­кой, движениями, голосом, то, о чем бы мы ни говорили с другим человеком, мы одновременно сообщаем ему и наше отношение.

Психологи отмечают, что, улавливая несоответствие между установками и поведением, человек начинает ощу­щать некоторое напряжение («диссонанс»), чувство дис­комфорта. При этом, даже если разум влечет его к согла­сию с оппонентом, то чувство дискомфорта вызывает про­тест и, казалось бы, нелогичное намерение к конфронтации, капризному упрямству. Опыт показывает, что максими­зация эффективности общения достигается тогда, когда этические и эмоциональные установки соответствуют содержанию речевого акта.

Отсутствие позитивных нравственных установок в ре­чевом общении в известной мере является следствием то­талитарного режима в нашей стране. Многие нравствен­ные проблемы решались на основании всем известного принципа: нравственно то, что служит делу революции, делу строительства коммунизма. На этом фундаменте строилась вся система ценностей и деятельностных ори­ентиров. В последние годы ценностные установки россий­ского общества динамично меняются, происходит карди­нальное переосмысление понимания общественного дол­га, моральной ответственности личности. Как утверждают социологи, в России сейчас господствует моральный плю­рализм. Каждая личность имеет свою более или менее оп­ределенную систему нравственных ценностей, свой мо­ральный кодекс, который и определяет конкретную линию поведения, в том числе и речевого. По мнению исследо­вателей, это тревожный фактор общественного развития.

Моральный плюрализм может привести к моральной не­разборчивости, стать серьезным барьером для установле­ния нормальных взаимоотношений при обсуждении тех или иных вопросов.

Наиболее продуктивной базой формирования позитив­ных нравственных установок для осуществления эффек­тивной речевой коммуникации является новая этическая парадигма, сложившаяся в XX веке, – *этика ненаси­лия,* или сопротивление насилию ненасильственными ме­тодами.

Согласно концепции этики ненасилия каждый человек является одновременно носителем добрых и злых начал, находящихся в постоянном противоборстве. Проявление доброго и злого в поступках людей нестабильно. По отно­шению к одному человек может проявлять доброту, по отношению к другому – злобу, сегодня он может быть добрым, а завтра – злым. Взаимодействуя, люди по зако­нам подражательности заражают друг друга и добром, и злом. Душа человека отзывчива и на злое, и- на доброе. Добро и зло как бы переливаются от одного человека к другому. Люди взаимосвязаны в добре и зле. Поэтому приверженец ненасилия, строя свои взаимоотношения с другими людь­ми, исходит из установки, что они открыты и отзывчивы к добру и злу.

В процессе речевой коммуникации партнер должен активизировать добрые начала, способствующие гармо­ничному сотрудничеству, и блокировать негативные тен­денции.

По утверждению философов, нравственная амбивалент­ность (двойственность) неустранима и является основой человеческого общественного бытия.

Идеологи этики ненасилия сформулировали ряд прин­ципов социального взаимодействия людей, которые дол­жны учитываться и в практике речевой коммуникации. К ним относятся: отказ от монополии на истину, готовность к изменениям, диалогу и компромиссам; критика своего собственного поведения с целью выявления того, что в нем могло бы питать и провоцировать враждебную позицию оппонента; анализ ситуации глазами оппонента с целью понять и найти такой выход, который позволил бы ему со­хранить лицо, выйти из конфликта с честью; борьба со злом, но любовь к людям, стоящим за ним; полная открытость поведения, отсутствие в отношении оппонента какой бы то ни было лжи, скрытых намерений, тактических хитро­стей и др.

Таким образом, нравственные установки личности ока­зывают решающее влияние на весь процесс организации речевого взаимодействия. Поэтому риторическое образо­вание должно сопровождаться этическим просвещением и нравственным воспитанием.

**Вопросы**

1. Перечислите компоненты модели речевой коммуникации.
2. Охарактеризуйте коммуникативные барьеры, возникающие в процессе коммуникации.
3. Расскажите о нравственных установках участников коммуникации.

**Литература**

Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 6 – 16.

Зарецкая Е. Н. «Риторика. Теория и прак­тика речевой коммуникации».– М., 2002.

Клюев Е.В. Речевая коммуникация. – М., 2002.

Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С.9 – 21, 165 – 175.

Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – М., 2001.

Шарков Ф.И. Теория коммуникации. – М., 2004. С.145 – 155.