

# УЧЕБНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ: КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

---

**В. А. Тищенко**

*Ставропольский строительный техникум  
Ставрополь, Россия  
E-mail: vlti@mail.ru*

Рассмотрена природа возникновения барьеров общения в межличностной и компьютерно-опосредованной коммуникации. Коммуникативные барьеры разбиты на технические (шумы, помехи, фильтры), социально-культурные (социальные, политические, религиозные, профессиональные), психологические (барьеры техники и навыков общения, барьеры отношения) и барьеры понимания (фонетические, семантические и др.). Определены особенности этих барьеров в электронной коммуникации, трудности и способы преодоления барьеров общения в учебной компьютерно-опосредованной коммуникации.

The nature of communicative barriers arising in interpersonal and computer-mediated communication is considered in this article. Communicative barriers are divided into four types: technical (noise, restriction, filters), social-cultural (social, political, religious, professional), psychological (technical and communication skills barriers, attitudes barriers) and understanding barriers (phonetic, semantic, stylistic, logical, interlingual). The features of above-named barriers in e-communication are determined. Difficulties and ways of communication barriers overcoming in learning computer-mediated communication are regarded.

**Ключевые слова:** коммуникативные барьеры, коммуникант, реципиент, фильтры «доверия-недоверия», фасцинация.

Цель учебной коммуникации, не столько передача собственно информации (данные) от одного субъекта коммуникации к другому, а передача значения сообщения (смысл). Итогом правильно построенной коммуникации должно стать адекватное понимание участниками общения получаемой информации. Возникают различные коммуникативные барьеры, связанные с личностными особенностями коммуниканта (источника информации) и его отношением к реципиенту (получателю информации). Могут возникнуть и объективные препятствия для передачи информации (неисправность каналов передачи, языковые барьеры и другие). В научной литературе встречаются различные определения понятия «коммуникативный барьер», «коммуникационный барьер», «барьер общения». Рассматривая разницу между терминами «коммуникативный» и «коммуникационный», будем придерживаться точки зрения, что «коммуникативное есть нечто-в-себе, коммуникационное – нечто-в-ином» [1, с. 53], то есть будем рассматривать, прежде всего, свойство коммуникативности, как принадлежность субъекта коммуникации, а коммуникационное, как принадлежность каналов и средств для осуществления коммуникативного акта. Используя работы [2–4],

рассмотрим структуру барьеров, делая акцент на тех, которые проявляются в процессе учебной компьютерно-опосредованной коммуникации.

*Технические коммуникативные барьеры* связаны с появлением шумов (имеющих естественное происхождение) или созданием помех (имеющих искусственное происхождение) в коммуникационных каналах. Возникает задача распознать передаваемую информацию, отделив от шумов и помех. В компьютерных обучающих системах актуально выделение такого рода информации в глобальной компьютерной сети. Шумом считают невозможность релевантного поиска информации, соответствующей какой-либо теме, из-за технических проблем реализации семантического поиска информации в информационно-поисковых системах. Отсюда – возникновение кризиса информации, когда невозможно найти уже известные сведения. Для реализации адекватного поиска: помещение вновь создаваемых документов в электронные базы данных, трудоемкий процесс перевода имеющихся архивов в электронный вид. К техническим помехам при компьютерно-опосредованной учебной коммуникации можно отнести также компьютерные вирусы, спам, сайты сомнительного содержания, которые, засоряя информационное пространство, перегружают коммуникационные каналы. В учебной коммуникации особенно актуальна борьба с несанкционированным доступом к сайтам, содержащим информацию по разжиганию межнациональной розни, призывающую к агрессии и насилию, порнографическую. Соответственно с этими условиями необходимо проводить целенаправленную воспитательную работу, совершенствовать законодательство в этой области, повышать нравственное состояние общества. Кроме того, к техническим барьерам необходимо отнести и фильтры – специальные средства, которые позволяют делать выводы о степени важности той или иной поступающей к реципиенту информации и на основании этих выводов информация передается или отсеивается. Средства по защите от так называемого «спама» в серверах, обслуживающих электронную почту являются примером такого фильтра. По статистике, представленной, например, на почтовом сервере Yandex.ru на 03.03.2008 отсеяно как спам 80,94 % писем, удалено писем с вирусами 0,10 %. Разработанная в Яндексе программа фильтрации спама и массовых рассылок «Самооборона» отсеивает как спам 50–85 % от числа всех пересылаемых писем.

К *социально-культурным барьерам* можно отнести социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, говорящими на одном и том же естественном языке, но принадлежащими к различным социальным группам» [2, с. 168], или к различным культурным слоям. При рассмотрении социально-культурных барьеров главное – различие в ценностных установках, жизненного опыта, присущих представителям той или иной социальной группы. Психологи считают такие барьеры непреодолимыми. Унификация, связанная с компьютерно-опосредованной коммуникацией, несет возможность превращения человека в жителя «глобальной деревни», а следовательно, затрудняет национальную, религиозную, социальную самоидентификации человека. Возникает необходимость принятия мер для поддержания самобытности национальных культур, свободы религиозного, профессионального выбора. Ученые уже говорят о «экологии культуры» как одной из актуальных проблем социального развития современного общества [2, с. 214].

*Психологические барьеры* условно можно разделить на два вида: барьеры отношения и барьеры техники и навыков общения. Возникновение *барьеров отношения* связано с явлением перцепции (познания, восприятия коммуникантом и реципиентом друг друга). На положительно направленную перцепцию влияет много факторов (симпатия и антипатия,

ситуация общения, уровень сформированности коммуникативных умений и др.). Здесь большое значение имеет проблема рефлексии и конструирования «образа Я» в процессе коммуникации с использованием средств информационно-коммуникационных технологий [5]. В процессе осуществления коммуникативного акта в сознании коммуниканта образуются собственный образ ( $Я^K$ ) и образ реципиента ( $P^K$ ). В свою очередь, в сознании реципиента складываются собственный образ ( $Я^P$ ) и образ коммуниканта ( $K^P$ ). В реальной жизни  $Я^K$  и  $K^P$  не совпадают, так же как  $Я^P$  и  $P^K$ . Возникает психологический барьер, суть которого заключается в том, что обмен сообщениями от коммуниканта ( $C_K$ ) и от реципиента ( $C_P$ ) направлен к разным образам. В электронной коммуникации собственные образы коммуниканта и реципиента можно распознать по некоторым косвенным признакам, например, анализируя так называемый ник (имя, псевдоним) и аватар (маленькая картинка, изображение, присвоенное себе самому, отражение «электронной души человека»), которые часто используются в межличностном компьютерно-опосредованном общении.

Еще один вид коммуникативных барьеров – *барьеры техники и навыков общения* проявляются тогда, когда препятствием для общения является стремление одного из участников коммуникативного процесса, манипулируя информацией, достигать своих целей. При компьютерно-опосредованном общении существует опасность, что вы общаетесь не с «реальным» человеком, а с его ролевой функцией или даже с «маской». Распознать такую «маску» сложно, т. к. мы не видим выражения лица собеседника, жестов, не слышим интонации голоса. Манипулятивное общение связано с побудительной, императивной формой подачи информации – всегда содержит призыв к действию, требование, указание. Констатирующая форма – информирование о фактах. Естественно, что поддаваться или нет на коммуникативное влияние, решает сам человек, исходя из своих субъективных особенностей, но при первой форме предъявления информации сильнее проявляется действие фильтра недоверия. Чем ниже авторитет коммуниканта, тем большему критическому анализу подвергается сообщаемая им информация, тем выше уровень недоверия к ней. Если информация подается в констатирующей форме, то степень доверия к ней возрастает. Когда личность реципиента имеет соответствующие установки, передача и восприятие как побудительной, так и констатирующей информации может происходить с помощью суггестии, т. е. внушения. Различают внушение со стороны, т. е. от коммуниканта – гетеросуггестию и самовнушение – аутосуггестию. При этом источник внушения называется суггестором, а объект внушения называется суггерендом. При аутосуггестии происходит объединение суггестора и суггеренда в одном лице [6]. Процесс противостояния против внушения, описывается явлением контрсуггестии. Вышеупомянутые феномены, связанные с фильтрами «доверия – недоверия», суггестии и контрсуггестии приводят к ситуации, когда одна и та же информация, не важно истинная или ложная, может быть принята одним человеком и отвергнута другим. Трудность заключается в том, что (как отмечают исследователи, например, Г. М. Андреева [7]) не выявлено, при каких обстоятельствах блокируются различные каналы восприятия информации, почему это происходит, и какие средства помогают положительному восприятию информации и ослабляют действия фильтров доверия – недоверия. Для определения совокупности этих средств используется термин «фасцинация». Например, А. А. Брудный говорит, что «...воздействие, ослабляющее эффективность фильтров, и является, по-видимому, фасцинацией (в терминах общей теории сигнализации)» [8, с. 78–79]. И далее, «сокращая потери в системе фильтров, фасцинация выступает в качестве фактора, увеличивающего количество семантически значимой информации» [8, с. 78–79]. Эти средства являются тем фоном, который усиливает действие суггестии, сопровождая передаваемую инфор-

мацию, которая выглядит более привлекательно. К такому воздействию относят, например, музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи. Психологами доказано, что чем больше человек доверяет другому человеку, тем лучше проходит акт коммуникации, тем меньше отторжение полученной информации и больше доверие к ней. В электронной коммуникации, например, наибольшим авторитетом у члена какого-либо сообщества (community), будет пользоваться член этого же сообщества (чувство общности), но находящийся выше в иерархической лестнице этого сообщества (авторитет). Сравнивая коммуникацию в электронной среде можно согласиться, что «рудиментом человеческого выступает один из трех элементов коммуникации (информация, сообщения, понимания) – понимание» [2, с. 84]. Возвращаясь к интерпретации терминов «коммуникационный» и «коммуникативный» при переходе «от коммуникации в социальной системе к коммуникации в системе электронно-вычислительной... свертывается коммуникационный акт, реализующий прохождение коммуникативного акта субъектной сферы» [2, с. 86]. Современные инфо-коммуникационные технологии «приближают общение с компьютером к динамичности коммуникативного акта» [2, с. 87].

**Барьеры понимания** можно условно разделить на следующие:

**1. Фонетическое непонимание** (невыразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи). В электронной коммуникации фонетическое непонимание отсутствует, если она является письменной, в противном случае, подчиняется законам непосредственной межличностной коммуникации. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи (тембра, качества дикции, произношения) – шумы, помехи. Кроме того, на восприятие речи коммуниканта большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность). Подобрать необходимую скорость общения можно, например, с использованием обратной связи, подстраиваясь в ходе общения под особенности реципиента.

**2. Семантические барьеры** – различия в системах значений (тезаурусах). Разница в системах значений зависит от возраста, профессии, образования участников коммуникативного акта, т. е. от неповторимого индивидуального жизненного опыта. Из-за разности в тезаурусах иногда в коммуникации используются понятия, имеющие разное значение для коммуниканта и реципиента.

**3. Стилистические барьеры** – несоответствие стиля речи коммуниканта и ситуации общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо, чтобы форма была адекватна содержанию.

**4. Логические барьеры** возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. При компьютерно-опосредованной и непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют собой так называемые *энтимемы* – рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде [9, с. 256]. В процессе объяснения материала учитель может прибегнуть к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения. Особенно опасны энтимемы в компьютерных обучающих программах, где «разрывы» в логических цепочках устранить практически невозможно. Поэтому при применении технологий компьютерного обучения, необходимо выполнять измерение способностей и степени понимания учебного материала, предоставлять возможность выбора встроенных методов коррекции, предусматривать изменение стратегии обучения и способов представления информации, ставить их в зависимость от типов ошибок и способностей учащегося

[9, с. 257]. В большинстве компьютерных программ, в том числе и в обучающих программах, используется такое понятие как «умолчания», связанное с «общеизвестными» или «интуитивно понятными» операциями, действиями, настройками интерфейса и т. п. Зачастую неопытный пользователь программы не знает об этих параметрах, что приводит к возникновению коммуникативных барьеров в общении с компьютерной программой. Для преодоления барьеров данного вида создатели программ предусматривают различного рода встроенные подсказки, справочные системы, помощники и проч.

**5. Межъязыковые барьеры** – возникновение этих барьеров обусловлено большим количеством существующих на земле языков, наречий и диалектов. Для преодоления данного барьера как в межличностной, так и в электронной коммуникации существует несколько способов. Во-первых, использование одного из существующих языков как языка международного общения (*de facto* английский). Во-вторых, создание нового универсального языка, используемого для общения (воляпюк, эсперанто) – пока эти попытки не увенчались успехом. В-третьих, создание технических и программных средств, позволяющих делать оперативный перевод.

Как отмечает Г. М. Андреева [7], общение может состояться и при наличии коммуникативных барьеров, но оно будет искажено или затруднено. Особенно сильные искажения может претерпеть смысловая часть передаваемой при общении информации. Можно сделать вывод, что для передачи данных необходимо отсутствие технических барьеров, препятствующих коммуникации, и одинаковая система кодификации и декодификации этих данных у коммуниканта и реципиента, для правильной интерпретации переданных данных необходимо преодоление психологических, социально культурных коммуникативных барьеров, а также барьеров понимания. Таким образом, в электронной коммуникации происходит видоизменение существующих коммуникативных барьеров. Но, как и при межличностном общении для преодоления коммуникативных барьеров большую роль играют индивидуальные усилия коммуниканта и реципиента, их стремление к осуществлению процесса коммуникации, желание понять собеседника, донести до него смысловое содержание информации и в конечном итоге выработать совместное отношение, совместную позицию.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Лещёв, С. В.* Коммуникативное, следовательно, коммуникационное / С. В. Лещёв – М. : Эдиториал УРСС, 2002. – 172 с.
2. *Соколов, А. В.* Общая теория социальной коммуникации / А. В. Соколов. – СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 2002. – 461 с.
3. *Шевандрин, Н. И.* Социальная психология в образовании / Н. И. Шевандрин. – М. : ВЛАДОС, 1995. – 544 с.
4. *Крижанская, Ю. С.* Преодоление барьеров непонимания / Ю. С. Крижанская. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/2006/06/07/preodolenie\\_barerov\\_neponimaniya.html](http://www.elitarium.ru/2006/06/07/preodolenie_barerov_neponimaniya.html).
5. *Тищенко, В. А.* Урок информатики: рефлексия и конструирование «образа Я» / В. А. Тищенко // Информатика и образование. – 2008. – № 2. – С. 108–110.
6. *Поршнев, Б. Ф.* Контрсуггестия и история / Б. Ф. Поршнев // Сб. «История и психология». – М., 1971.
7. *Андреева, Г. М.* Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 416 с.
8. *Брудный, А. А.* Семантика языка и психология человека / А. А. Брудный. – Фрунзе, 1972.
9. *Кроль, В. М.* Психология и педагогика / В. М. Кроль. – М. : Высшая школа, 2001. – 319 с.