

## ГОВОРИТЬ И СЛУШАТЬ: ЧТО СБЛИЖАЕТ и разделяет собеседников?



**Александр Александрович Мурашов,**  
профессор Гродненского государственного  
педагогического университета им. Янки Купала,  
доктор педагогических наук, Беларусь  
e-mail: alexm55@rambler.ru

Автор выявляет коммуникативные барьеры, возникающие в разных ситуациях, преднамеренно или внезапно. Барьеры — риторические и психологические факторы, препятствующие общению.

• коммуникативные барьеры: ситуативный, тезаурусный, эмотивный, контрсуггестивный, апеллятивный • «одно вместо другого» • принципы Д. Карнеги

### Ситуативный барьер

Ситуативный барьер может быть следствием предыдущих риторических промахов. Ректор института рассказывает, как она сменила компьютерную фирму, поставляющую ей технику: когда преподаватель информатики отправился в фирму, чтобы выбрать сканеры

и принтеры, ему попался начинающий консультант, который всячески стремился предъявить свои познания в компьютерной технике. Результат: преподаватель ушёл, ничего не купив, у этой фирмы («Там умники, ничего в делах не смыслящие»), а при необходимости обращался к другим. И консультанты,

уже знакомые с требованиями института, ничего не могли поделать: им по-прежнему верили, но ситуативный барьер препятствовал продуктивному взаимовыгодному общению: образ снобистски настроенного юноши решал всё.

*В седьмом классе шёл вечер, посвящённый встрече Нового года. Всем было предложено прийти в маскарадных костюмах; их делали нередко втайне от родителей. Но на вечере непонятная скованность овладела ребятами. В чём дело? Оказывается, классный руководитель, не старый ещё учитель, пришёл... в традиционном тёмно-синем костюме, да ещё и не сняв академический «поплавок». Ребята не сразу и не все поняли, в чём дело: он не осмыслил себя в ситуации маскарада и, невзирая на то, что в этом случае его костюм был смешным, для ребят он был знаком строгих опросов и постоянных контрольных. Так невербальное средство коммуникации определило (отравило) атмосферу вечера.*

Вот почему во избежание этого барьера общения важно заранее узнать, с кем придётся общаться, и стараться проявить все признаки вербального и невербального расположения к партнёру. Необходимо занять положение, с которого наиболее удобно вести коммуникацию; а речь, произнесённая оттуда, в свою очередь, будет услышана и воспринята эквивалентно сказанному.

Ситуационный барьер возводится, когда искусственно конструируется социальная дистанция в таких масштабах, в каких она лишь препятствует целенаправленному коммуникационному процессу. Так происходит, когда один из собеседников старательно дистанцируется от другого, подчёркивая различия в возрасте, социальном положении и т.д. Волна демократизации в образовании, захлестнувшая нашу школу сильнее цунами, началась именно с попытки ликвидировать ситуативный барьер общения. Но ученик и учитель не могут всецело стать приятелями: прерогатива обучать всё-таки принадле-

жит старшему, тому, у кого есть знания. Совершенно ликвидировать барьер коммуникации не следовало.

### **Тезаурусный барьер**

Если цель учителя — любой ценой утвердить свою систему ценностей, свою точку зрения, подчеркнуть различия в уровне познаний, он таким образом возводит *тезаурусный барьер* коммуникации. Этот барьер возникает от неумения или нежелания психологически мотивационно выстроить отношения равенства — превосходства (именно они многое определяют в образе ратора), а частично — из стремления скрыть своё незнание предмета, выработать у собеседника прямо противоположное мнение.

Как исключить воздействие тезаурусного барьера и срыв общения? Нужно *помнить*: свои знания пытается выпячивать тот, кто меньше всех верит в их наличие, и первый же вопрос к нему это обнаружит; *знать*: в неведении своего собеседника пытается уличить тот, кто хочет утвердиться хотя бы так, потому что иначе невозможно; *видеть*: достоин ли человек того, чтобы мы начали его разубеждать. Чаще всего гневные тирады, низвергаемые на «дилетанта», — отражение тех, что он адресует самому себе.

### **Эмотивный барьер**

Эмотивный барьер — не соответствующий ситуации накал страстей; возможно, наоборот, их отсутствие там, где по сценарию диалога они предполагались. Этот барьер может быть обусловлен не только непониманием сказанного, незнанием собеседника (и этим тоже, поэтому в начале публичного речевого воздействия не рекомендуют использовать юмор, иронию: если не засмеются, — эмотивный барьер не разрушит самая остроумная пушка), но и ситуационными особенностями — в этом случае он производный. Но как

это мучительно для оратора: все силы вкладывать в то, чтобы хоть подобие улыбок появилось на лицах аудитории — и всё бесполезно! Он начинает сомневаться в себе, сбиваться, внутренне извиняться (ни в коем случае не следует оценивать себя во время выступления!), путает тему, нарушает логику сообщения...

Драматический актёр читал стихи о войне. Но на лицах слушателей (а это были старшеклассники) он не увидел ни малейшего проявления эмоций. Он начал читать с придыханиями и завываниями, перешёл к аффективной (а значит, смешной) жестикологии, вставшей в противоположность с темой по своему эмоциональному воздействию. В зале показались улыбки: чем отчётливее внутренняя паника говорящего, тем безжалостнее становится слушатель... Барьер возник, и актёр, кое-как дочитавший стихи, говорил потом, что столь чудовищной аудитории у него не было. Он не знал, что ребят вели на этот моноспектакль чуть ли не под конвоем, увеличив время их «несвободы» до шести часов вечера и ничего толком не разъяснив, — они готовы были и к гастролям шапито, и к лекции о вреде курения...

Ситуационные факторы эмотивного барьера — те, которые не позволяют говорящему рассчитывать параметры речи, настраивают его на выступление, во время которого он будет думать не о предмете речи, а о том, как это создать.

### Контрсуггестивный барьер

Мы говорим о смешном — на нас смотрят серьёзно. Мы пытаемся говорить о серьёзном, а нас воспринимают с улыбкой. Это проявления эмотивного барьера, разрушить который можно лишь одним способом: присоединиться к эмоциям и эмоциональной маске собеседника (зала), стать «одним из многих», утвердиться именно в той роли, которую предложил слушатель, — и уже после этого начинать переделывание, переплавку эмоций собеседника. Если только противопоставлять ему себя (сцена — зал, смешное — серьёзное), не использовать волшебного механизма подстройки, — мы окажемся разделёнными этим барьером, и отношение друг к другу будет ледяным.

Но такая ситуация, если общение предполагается длительное и постоянное, может привести к *контрсуггестивному барьеру* — взаимной неприязни, причём не всегда осознаваемой в её истоках. Почему ученик «не переносит» этого учителя, хоть ничего реактивно-конфликтного в их отношениях не было? Почему, услышав о приходе именно этого сотрудника, дама пулей вылетает из офиса, чтобы не приведи господь, не увидится с ним, иначе неясно почему будет испорчен весь день?! А вот жилец с третьего этажа скрипит зубами при упоминании о жильце с пятого. Почему, он и сам не знает. Лишь при целенаправленном припоминании в обществе психолога он вспоминает, как тот, сверху, много лет назад не отогнал своего пса, удобно устроившегося во дворе возле куста лютиков, который заботливо выращивала жена этого жильца с третьего этажа. Куст не погиб — но неуловимая тень пробежала в их отношениях, и вот теперь он сидит перед психологом, пытаясь понять, откуда у него, добряка и юмориста, столь страстное отрицание человека, не сделавшего ему ничего дурного.

В основе взаимной неприязни всегда что-нибудь есть, какой-нибудь уже забытый случай, покинувшая сознание аналогия, отождествившая ни в чём не виноватого человека с источником раздражения. В основе контрсуггестивного барьера может лежать отождествление... Женщина признаётся, что стала негативно относиться к одному пареньку, после того как со спины увидела в нём своего сына: та же фигура, та же джинсовая «униформа», абсолютно такой же рюкзак. «Олег!» — окликнула она «сына», который как раз был ей очень нужен в ту минуту. Но обернулся другой юноша, справедливо решивший, что окликают его, хоть он и не Олег. «Как смеет он быть так похожим?!» — быстрее молнии метнулась в сознании мысль, не зафиксированная самой женщиной. Но о том, что она,

эта мысль, была, свидетельствует её отношение к этому парню — как выяснилось, другу её сына, участнику одной тусовки с ним.

Началом контрсуггетивного препятствия в общении может оказаться и факт, который потом собеседники будут помнить всю жизнь.

Чтобы ликвидировать этот барьер, важно отыскать его начало, тот первый камень, который оказался основанием его фундамента. Некий психологический раздражитель переносит из одного времени и состояния в другое, и неблагоприятные отношения между собеседниками складываются зачастую (они этого не смогут сказать) из-за действия этого раздражителя. Одному был неприятен жест, который сам по себе ничего дурного не обозначает (но ассоциативно связан с чем-то скверным), другой интуитивно ощущает, что он не поддержан, хотя на словах собеседник с ним согласился: аналогичной позы, как это всегда бывало при согласии, тот не принял. А возможно, затруднённой оказалась эмпатия: собеседник настолько скрытен, что осознать себя «в роли» просто невозможно! Многие, вплоть до реликтов *эгоцентрической (моноцентрической) речи*, влияют на складывающиеся взаимоотношения собеседников, и не всегда они могут определить, когда между ними вырос контрсуггестивный барьер.

### «Qui pro quo»

Барьер «*qui pro quo*» («одно вместо другого») — воплощение ситуации, когда собеседники говорят и думают о разном, не пытаясь понять друг друга.

Люди в этом случае думают каждый о своём, лишь случайно обнаружив, что говорят о разном. И лишь явная абсурдность суждений одного с точки зрения другого приводит их к мысли о том, что говорят они всё-таки о разных вещах.

Пример «*qui pro quo*» в русской классической литературе — «диалог» Фамусова

и Чацкого. «*Он вольность хочет проповедать!*» «*Ах! Боже мой! Он карбо-нари!*» — эти восклицания Фамусова никак не следуют из реплик Чацкого. Каждый из героев говорит о своём, они не слушают друг друга, и последние реплики второго явления служат тому подтверждением:

- *Длить споры не моё желанье...*
- *Хоть душу отпусти на покаянье!*

А Чацкий её, душу, и не удерживает. Сам же он считает спором то, что было не «разменой чувств и мыслей», а поочерёдным выкрикиванием фраз, не имеющих ничего общего, и лишь при беглом чтении можно утвердиться в мысли, что Чацкий — воплощение прогрессивного свободолюбия, а Фамусов — ретроград, вступающий с ним в схватку. Никакой схватки нет, как нет и собственно диалога!

Такой барьер возникает, если собеседник в чём-то настолько убеждён, что закрывает глаза на то, что перед ним, на то, что ему активно пытаются не только втолковать, но и предъявить. Вот почему в Германии было правило: наказывать подчинённого можно лишь через сутки после решения о наказании, чтобы захлёстывающие эмоции не приводили к нелепым ситуациям, когда общение заходит в тупик.

Иногда человек, находясь во власти эмоций, начинает выкрикивать бессвязные, на первый взгляд, слова, обвиняющие окружающих во всех его несчастьях. В таких случаях говорят, что его «несёт». Нет, Остапа Бендера в Васюках не «несло», каждая его фраза, призванная избрать рай будущей шахматной столицы, была тщательно отрежиссирована и подвергнута внутреннему цензу. «Несёт» человека, когда он не владеет ситуацией, когда не видит, не чувствует её, когда теряет над ней контроль. Чем бы ни был вызван этот барьер — общения не происходит, но видимость его столь велика, что такую ситуацию традиционно причисляют к диалоговым.

### Апеллятивный барьер

Апеллятивный (фатический) барьер — коммуникативная ошибка, заключающаяся в неумении правильно обратиться к собеседнику. Учитель, войдя в девятый класс (но входил он к этим ребятам, когда они были четвероклассниками, пятиклассниками, — и так постоянно), внезапно обращается к каждому на «вы». Преодолев смущение («Вы нас ещё младенцами знали!»), ребята принимают новый этикет, но незримый барьер возрастает всё очевиднее. Ещё вчера, когда классный руководитель говорил «ты», от него даже не пытались скрывать каких-то нюансов во взаимоотношениях внутри класса; теперь, услышав дистанцирующее «вы», ребята не решаются подходить к нему после уроков, сбивчиво излагать свои заботы и проблемы. И дело, как выясняется, не в возрастном изломе: даже с вопросами по предмету, вполне естественными в общении с другими учителями, к «классному» подходить не решаются...

«Мужское» общение предполагает обычно «ты»-обращение. «Закурить не дашь?» — обращается подросток к соседу, курящему на лестничной площадке. И слышит в ответ: «А мы что, крестились в одной купели?» Водитель маршрутного такси упорно «не слышит» пассажира, протягивающего деньги: «Вот, возьми». И молниеносно отвечает другому на вопрос: «Возле универсама не оставите?» — хотя вопрос этот предполагает лишь кивок головы как реагирующую коммуникацию.

«Галя!» — увидела женщина школьницу подругу — воспитательницу детского сада. Но та смущена: вокруг неё — дети, для них она незыблемо «Галина Сергеевна», и вдруг... «Галя!» — прошелестело по детским парам, а они и не догадывались, что её тоже когда-то так называли.

Вот почему для выработки необходимой тональности общения, для того, чтобы оно стало продуктивным и достигло цели, необходимо выбрать форму обращения, *апеллятива*, «ты/вы» — этикет. Апеллятив решает многое. В институте — объявление: «За вещи оставленные без присмотра администрация ответственности не несёт». И никто не обратил внима-

ния, что сделана ошибка — пропущены запятые, выделяющие причастный оборот. Но на этом месте появилось другое: «Господа студенты! За вещи оставленные без присмотра администрация ответственности не несёт». И уже через день чёрным фломастером студентка вставила пропущенные запятые: если студентам надлежит осознавать себя «господами», ошибки недопустимы! Оппозиция «господа — товарищи» характерна своей неутверждённой для нашего времени. «Нет, я “товарищ”», — наставляет пожилой человек кого-то, обратившегося к нему с вопросом. Остроумное решение нашла администрация одного вуза: «Товарищи преподаватели и господа студенты!» — обратилась она. А в другом институте, где входящих встречало объявление, начинавшееся словами: «Уважаемые преподаватели и господа студенты!», преподавательница именно этим объясняла своё нежелание внедрять новые формы занятий: «Просто уважаемые — значит, не уважают; зачем же я?..» Таким образом, вопрос об оптимальном обращении к группе людей остаётся открытым.

А имя-отчество? Не зная, как отучить школьников от «Сан-Саныча», я больше двух десятков лет назад начал урок оглашением темы: «Сан-Саныч Блок». Как и следовало ожидать, десятиклассники залились хохотом.

— А почему?! Ведь многие из вас обращаются именно так...

Притихли. И «Сан-Санычей» больше не было; что касается Блока, на том уроке звучали только его стихи. Без комментариев. Поэтому учительская вольность может быть, вероятно, прощена: ребята зачитывались Блоком, из всех окрестных библиотек исчезли его сборники...

Сегодняшний деловой этикет старательно исключает отчество из апеллятивного обихода. «Ирина!» — секретарь пенсионного возраста откликается

на приглашение. Возможно, стремление сократить апеллятив продиктовано стремлением к экономии речевых усилий, вообще характерным для русского речевого этикета. Но «не следует злоупотреблять обращением только по имени, да ещё на американский манер в сокращённом варианте. В нашей стране испокон веков принято называть людей по имени и отчеству. Такова наша традиция, и её не стоит нарушать»<sup>1</sup>. Поэтому многочисленные Влады, Найки (это, например, Николай Николаевич), Стивы, Максы, являясь элементами дружеского общения, никак не могут быть признаны официальной формой обращения: бизнес-этикет — часть русского речевого этикета, а не наоборот.

Существуют и другие барьеры, незримо вырастающие между собеседниками, как вербальные, так и невербальные. Многих раздражает долгий фиксированный взгляд, другие испытывают неловкость, когда собеседник постоянно меняет стратегию общения, третьи затрудняются в общении, когда другой, приближаясь к ним, вторгается в ту личностную зону, нахождение в которой имеет право только самый близкий друг. Поэтому общение важно заранее спланировать, причём так, чтобы коммуникативные барьеры были сведены к минимуму, а потом исчезли совсем. Для этого вовсе не обязательно хлопать собеседника по плечу, класть ноги на стол, переходить на «ты» после первых пяти минут общения. Строго говоря, этого-то и не следует делать. А подлинное низвержение барьеров общения заключается в том, чтобы создать максимально благоприятную для каждого атмосферу, стараясь говорить с человеком на его языке и даже в его речевой манере: нас всегда привлекают люди, похожие на нас, а не про-

тивоположные во всём. «Глупца можно убедить только глупыми доводами», — считает Б. Грасиан. Продолжим: человека медлительного — говоря неторопливо, человека эмоционального — не скрывая эмоций, а собеседника смущённого — дав ему возможность почувствовать себя уважаемым и значительным. И барьеры общения исчезнут сами собой.

Из риторики, обладая той же системой воздействия, выделились имиджелогия (в той её части, где говорится о вербальном и невербальном общении человека) и нейролингвистическое программирование — дисциплина, в самом своём названии предполагающая действенность, влияние, убедительность, лежащие в основе риторического обращения к аудитории. За океаном возник ещё один сплав психологии и риторики — бизнес-общение, одним из основоположников которого является Д. Карнеги. Вспомним его принципы: не спорить: говорить о неправоте собеседника — значит обидеть его; начинать разговор с того, что интересует собеседника, что близко ему; становиться на место собеседника, стараться смотреть на мир его глазами; подавать другому идею так, словно он, другой, её настоящий автор; исключить формулы-приговоры; внедрять одобряющее реагирование на услышанное; говорить с людьми словно из будущего, как с теми, кем мы хотели бы их видеть; искать, почему собеседник может захотеть того, в чём мы его убеждаем; начинать со стремлением достичь цели и уверенностью; всегда обладать резервными знаниями: они позволят манипулировать материалом; начало и конец речи сопряжены с наибольшей трудностью — их знать наизусть; начало — радость встречи со слушателем; завершение — нельзя радоваться концу; не затыкать рот собеседнику, давать ему выговориться. **НО**

<sup>1</sup> Кузин Ф.А. Современный имидж. — М.: Ось-89, 2002. — С. 190.