

ГОВОРИТЬ И СЛУШАТЬ: как преодолеть барьеры и построить общение



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

В общении на уроке, в коммуникативной деятельности, основанной на психологических коллизиях, коммуникативные барьеры возникают в разных ситуациях, преднамеренно или внезапно. Автор рассматривает эти барьеры — риторические и психологические факторы, препятствующие общению.

- *ситуационный барьер* • *тезаурусный барьер* • *эмотивный барьер*
- *контрсуггестивный барьер* • *апеллятивный барьер* • *имиджелогия*
- *нейролингвистическое программирование* • *принципы общения*

Ситуационный барьер

Ситуативный (ситуационный) барьер возникает из-за удалённости говорящих друг от друга, вследствие их совершенно различных «картин мира» (так, не смогут понять друг друга поклонники «Катюши» и «юбочки из плюша», хотя обе эти песни отражают доминирующие направления в музыкальной культуре своего времени). Барьер возникает из-за того, что ситуация (не содержание речи, а именно ситуация!) не понимается собеседниками, её контекст они игнорируют. Один из них может вдруг искромсать выводом весь ход предыдущих рассуждений; другой отрицает то, что утверждал

вчера. Виной всему — новое осознание момента, невозможность самому туда в этот момент «вписаться», почувствовать его специфику.

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 («Там умники, ничего в делах не смыслящие») и институт при необходимости обращался в другие фирмы. Консультанты, уже знакомые с требованиями

института, ничего не могли поделать: им по-прежнему верили, но ситуативный барьер препятствовал продуктивному взаимовыгодному общению.

В седьмом классе шёл вечер, посвящённый встрече Нового года. Всем предложили прийти в маскарадных костюмах. Но на вечеру непонятная скованность овладела ребятами. В чём дело? Оказывается, классный руководитель пришёл... в традиционном тёмно-синем костюме, да ещё и не сняв академический «значок». Ребята не сразу поняли, в чём дело: он не осмыслил ситуации маскарада и его костюм для них 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 для наиболее удобного общения, тогда и речь будет услышана и воспринята максимально 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 посильнее цунами, начиналась именно с попытки ликвидировать ситуативный барьер общения. Но прерогатива обучать всё-таки принадлежит старшему, тому, у кого есть знания. Совершенно ликвидировать барьер коммуникации не следует. Но не надо его создавать или подчёркивать.

Тезаурусный барьер

Если цель учителя — любой ценой утвердить свою систему ценностей, свою точку зрения, подчеркнуть различия в уровне познаний, он старательно 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 на себя тезаурусного барьера и срыв общения из-за него? Необходимо:

- 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, т.е. играть по его сценарию. Чаще всего гневные тирады, низвергаемые на «дилетанта», — отражение того, что он адресуется 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 шутить: 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 аффектированной (а значит, смешной) жестукуляции, противоположной теме 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 гастролем шапито, и к лекции о вреде курения...

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

Контрсуггестивный барьер

Мы говорим о смешном — на нас смотрят серьёзно. Мы пытаемся говорить о серьёзном — и воспринимаем 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 переделывать, переплавлять эмоции 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 длительным и постоянным, может привести к *контрсуггестивному барьеру* — взаимной неприязни, причём не всегда осознаваемой в её истоках. Почему ученик «не переносит» этого учителя, хотя ничего реактивно-конфликтного в их отношениях как будто не было?

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, может быть и факт, который собеседники будут помнить всю жизнь. Так, не ослабевала вражда двух крупнейших исторических деятелей XVIII века — фельдмаршала Румянцева и Потёмкина, с именем которого связано основание новых городов в приморских степях. Недружелюбная встреча Потёмкина в армии стала основой контрсуггестивного барьера, разделявшего Потёмкина и Румянцева долгие годы, невзирая на то, что оба признавали исключительные таланты друг друга.

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 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 чувствует, 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

влияет 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 пытаются понять друг друга. Пример «*qui pro quo*» в русской классической литературе — «диалог» Фамусова и Чацкого. «*Он вольность хочет проповедать!*» «*Ах! Боже мой! Он карбонари!*» — 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 стало 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 свободолобия, 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 ему активно пытаются не только втолковать, но и предьявить.

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 изобразить 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 ве-

лика, что такую ситуацию традиционно причисляют к диалоговым.

Апеллятивный барьер

Апеллятивный 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 взаимоотношения внутри класса; теперь, услышав дистанцирующее «вы», ребята не решаются подходить к нему после уроков, рассказывая о своих заботах и проблемах. 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... «Вы, Саша, внимательно прочитайте», — не хотят услышать такое!

«Мужское» общение предполагает обычно «ты»-обращение. «*Закурить не дашь?*» — обращается подросток к соседу 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 универмага не остановите?*» — хотя вопрос этот предполагает лишь кивок головы как реагирующую коммуникацию.

«Галя!» — увидела женщина школьную подругу — воспитательницу детского сада. Но та смущена: вокруг неё —

дети, для них она неизбежно «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 внимания, 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 детишек 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 же касается Блока, на том уроке звучали только его стихи, поэтому учительская вольность может быть, вероятно, прощена: ребята зачитывались Блоком...

Сегодняшний деловой этикет старательно исключает отчество из апеллятивного обращения. «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»¹. Поэтому многочисленные Влады, Найки (это, например, Николай Николаевич), Стивы, Максы как элементы дружеского общения никак не могут быть признаны официальной формой обращения: бизнес-этикет — часть русского речевого этикета, а не наоборот.

* * *

Существуют и другие, как вербальные, так и невербальные барьеры, незримо вырастающие между собеседниками. 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, находится 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.

¹ Кузин Ф.А. Современный имидж. М.: Ось-89, 2002. С. 190.

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 противоположные во всём. «Глупца можно убедить только глупыми доводами», — сообщает 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 стал Д. Карнеги. Вспомним его принципы — это ведь и принципы общения учителя с учениками:

- 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 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**