

УДК 316.77

<https://doi.org/10.36906/KSP-2021/14>

**Мазнева Ю.А.**

*ORCID: 0000-0003-0994-8765, канд. филол. наук*

**Иванова В.А.**

*ORCID: 0000-0002-5080-5662*

*Ростовский филиал Российской таможенной академии  
г. Ростов-на-Дону, Россия*

## **БАРЬЕРЫ В ЦИФРОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ**

**Аннотация.** Данное исследование представляет собой обзор основных барьеров в коммуникации и особенности их проявления в условиях цифровизации современного общества, а также возможные способы преодоления таких барьеров. Подчеркивается, что коммуникация в цифровую эпоху выступает одним из ключевых элементов развития современного общества.

**Ключевые слова:** коммуникативные барьеры; цифровая коммуникация; онлайн-общение; коммуникант; реципиент.

**Mazneva J.A.**

*ORCID: 0000-0003-0994-8765, Ph.D.*

**Ivanova V.A.**

*ORCID: 0000-0002-5080-5662*

*Rostov Branch of the Russian Customs Academy  
Rostov-on-Don, Russia*

## **BARRIERS IN DIGITAL COMMUNICATION AND WAYS TO OVERCOME THEM**

**Abstract.** This article presents an overview of the main barriers in communication and the features of their manifestation in the conditions of modern society's digitalization, as well as possible ways to overcome such barriers. It is emphasized that communication in the digital age is one of the key elements of the development of modern society.

**Key words:** communication barriers; digital communication; online communication; communicant; recipient.

Развитие электронных средств коммуникации привело к появлению компьютерно-опосредованной формы общения, которая существенно преобразовала процесс общения в целом, придав ему новые черты. В связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой в мире – распространением коронавирусной инфекции COVID 19 – как бы нам не хотелось,

приходится исключать любые контакты с людьми, работать и учиться в дистанционном формате. Однако общение продолжает играть первостепенную роль в жизни, поэтому каждый из нас использует различные технические устройства, программы и приложения, позволяющие общаться «с глазу на глаз».

Как уже было отмечено, в настоящее время ввиду создания различных цифровых платформ, онлайн-технологий процесс общения видоизменяется, приобретая определенные особенности. К ним относятся:

1. Преимущественное использование вербального общения. Так как в большинстве случаев собеседники общаются опосредованно друг от друга, то они не могут в процессе коммуникации использовать невербальные средства общения. Отсюда вытекает другая особенность - использование эмоциональных пиктограмм, языка «эмодзи».

2. Разорванность коммуникации. Как правило, общение посредством Интернета представляет собой неоднородный процесс: с одной стороны, ответа на определенные сообщения приходится ждать длительное время, с другой стороны, диалог может осуществляться непрерывно путем обмена короткими сообщениями. Итак, Интернет-коммуникация осуществляется не регулярно, а эпизодически.

3. Анонимность. Данная особенность заключается, с одной стороны, в том, что собеседники могут не знать личности друг друга, с другой стороны, они могут скрывать свои подлинные эмоции и намерения, ведь не видят друг друга, а значит, невербальные признаки их никак не выдадут.

4. Глобализация общения. В этом плане следует сделать акцент на том, что развитие технологий сделало возможным общение почти с каждым жителем планеты, независимо от его места нахождения и социального статуса.

Однако, в ходе общения через социальные сети, с использованием электронной почты, видео-платформ, безусловно, так же, как и при реальном взаимодействии, возникают те или иные барьеры, которые искажают сообщения или приводят к их потере, в результате чего собеседники (коммуникант и реципиент), передавая друг другу информацию, не могут адекватно воспринимать ее.

Коммуникативные барьеры возникают по разным причинам, поэтому целесообразно рассмотреть, как именно такие барьеры проявляются в онлайн-коммуникации.

1. Межличностные барьеры. К ним относят:

а) Барьеры восприятия, которые появляются, когда люди реагируют не на происходящие события, а на то, что воспринимается ими как происходящее [1, с. 113].

Несмотря на то, что в ряде случаев онлайн-общение осуществляется посредством того, что люди отправляют друг другу сообщения или письма, большинство людей общаются и обучаются по видеосвязи. Поэтому возможность возникновения данного барьера не исключаются.

К барьеру такого рода можно отнести:

1) первое впечатление, которое формируется на основе внешности, речи, манеры поведения и т. п.;

2) недооценка или переоценка себя по отношению к другим;

3) стереотипы;

4) эффект проекций, когда человек приписывает собеседнику те или иные черты, которые имеет сам;

5) эффект порядка, заключающийся в том, что от одних людей (как правило, незнакомых) большая часть информации запоминается в начале разговора, а от других (чаще друзей) – в конце беседы.

б) Семантические барьеры, проявляющиеся в несоответствии тезаурусов (систем понятий) собеседников. Разница в системах значений зависит как от жизненного опыта участников коммуникативного акта, так и от контекста ситуации общения. Поэтому при употреблении слов, имеющих несколько значений, либо понятий, неизвестных коммуниканту или реципиенту, смысл получаемой информации будет искажаться [6, с. 132].

в) Невербальные преграды возникают чаще всего, поскольку значительная часть информации выражается именно посредством невербальных средств. Среди данных барьеров в сетевой коммуникации проявляются визуальные барьеры (особенности телосложения, визуальный контакт) и фонетические барьеры (особенности техники речи).

г) Отсутствие обратной связи, то есть реакции на ту или иную информацию. Этот барьер в рамках данного вида коммуникации возникает часто. С одной стороны, человек может проигнорировать передаваемую ему информацию (например, может не прочитать сообщение, тогда собеседник может предположить, что партнеру не интересна или не понятна данная информация либо он не желает продолжать общение с ним), с другой стороны, он просто не может каким-либо образом отреагировать на речь собеседника в связи с тем, что у него возникли, к примеру, неполадки с Интернет-соединением. Так, по определенным причинам становится трудно установить адекватность (правильность) восприятия вашего сообщения.

д) Неумение слушать. Этот барьер в коммуникации выражается в желании одного из участников общения как можно скорее выразить свою точку зрения по вопросу, несмотря на то, что партнер не закончил свою речь. Собеседник может не слушать вас и потому, что чем-либо расстроен или когда то, что ему сообщают, не представляет для него никакого интереса, а также в ситуации, когда он чувствует себя уставшим. Данный барьер в коммуникации напрямую связан с барьером «отсутствие обратной связи», так как отражает негативную эмоциональную реакцию собеседника на сообщение или же на самого говорящего.

2. Технические барьеры в цифровой коммуникации, безусловно, являются главной причиной неэффективного общения. Они проявляются в том случае, если передаваемая информация искажается из-за различных «шумов» и «помех» [4, с. 368].

Шумами могут выступать любые технологические проблемы, вызванные «плохой» телефонной связью, Интернет-соединением или их отсутствием, то есть теми факторами,

которые имеют место быть независимо от деятельности человека. Помехи, напротив, возникают, во-первых, вследствие неопытного использования средств передачи информации, например, указания неверного контакта, адреса электронной почты, аккаунта социальной сети, отсутствия навыков работы с различными технологическими устройствами и приложениями. Во-вторых, из-за неправильного выбора технического средства для передачи сообщения (например, попытка передать с помощью телефона сообщение, для понимания которого требуется программы, воспроизводящие видео- и аудиозаписи) [2, с. 103].

3. Межъязыковые барьеры подразумевают, что участники коммуникации общаются на разных языках и в связи с этим не могут понять друг друга. Без всякого сомнения, когда люди коммуницируют на разных языках, донести какую-либо информацию становится трудно. Понятно, что люди, владеющие разными языками, не станут в принципе разговаривать, чтобы не утруждать себя. Однако существуют ситуации, когда приходится вести разговор с иностранцем (даже, если это не было известно собеседнику). В таком случае межъязыковой барьер может возникнуть по двум причинам: лингвистической, связанной с невозможностью применить наши знания данного языка на практике, и психологической, вызванной внутренними переживаниями и страхами человека, например, боязнь не понять собеседника, страх неизвестности, стеснение и так далее.

4. Социальные барьеры возникают ввиду принадлежности к различным социальным группам. К такому роду барьеров относятся барьер разного возраста, барьер национальных культур и барьер лжи и обмана.

Так, общаясь в мире глобальной коммуникации, человек зачастую утрачивает возможность проявить свою национальную, религиозную, социальную принадлежность к определенной группе, то есть происходит унификация национальных культур. Кроме того, социальные коммуникативные барьеры появляются в силу того, что электронная коммуникация приобретает коммерческий характер: средства массовой информации находятся в управлении отдельных лиц, которые намеренно передают ложную информацию, тогда как ее получатели предполагают, что данное сообщение является правдивым. В результате чего проявляются «барьеры лжи и обмана» [4, с. 370].

5. Факторами появления психологических барьеров выступают препятствующие общению психические состояния (ненависть, возмущение, безразличие, апатия) и психические свойства личности (замкнутость, чувство стыда, застенчивость).

Среди психологических барьеров следует проанализировать барьеры отношения и барьеры техники и навыков общения.

Психологические барьеры отношения обусловлены, прежде всего, явлением перцепции - восприятием коммуникантом и реципиентом друг друга. Иными словами, барьер отношения вызван тем, что обмен сообщениями от коммуниканта и от реципиента направлен к разным образам, которые были сформированы у собеседников по отношению друг к другу [4, с. 370]. В цифровой коммуникации собственные образы коммуниканта и реципиента можно

распознать по таким признакам, как ник (имя, псевдоним) и «аватар» (графическое изображение пользователя в сети Интернет) [5, с. 25].

Помимо всего прочего при восприятии аудиовизуальных сообщений, которые не требуют для их понимания тщательного анализа, и информации в виде не связанных между собой фрагментов могут наблюдаться рассеянность внимания собеседников, поверхностное восприятие ими получаемой информации, что снова препятствуют достижению взаимопонимания в процессе онлайн-общения.

Вторая подгруппа - барьеры техники и навыков общения - проявляется тогда, когда один из участников коммуникации манипулирует информацией, чтобы достичь своих, порой корыстных целей. При сетевом общении нет гарантий, что вы общаетесь с «реальным» человеком. Если диалог ведется в форме переписки, распознать того, кто скрывается за этой «аватаркой» достаточно сложно, так как не видно выражения лица собеседника, его мимики, жестов, не слышно его голоса [4, с. 371].

В таком формате люди желают внушить информацию либо посредством прямого требования, указания, либо информирования о фактах. Трудность восприятия такой информации будет зависеть от степени доверия к коммуниканту. Если коммуникант имеет низкий авторитет, то его репликам будут доверять меньше. Для создания положительного восприятия информации и ослабления действия фильтров «доверия - недоверия» собеседники организуют пространство вокруг себя (выбирают место, подходящее к общению, подбирают музыкальные композиции). Тем не менее, не стоит забывать, что препятствовать коммуникации может и ряд субъективных факторов: установки; эмоциональные переживания и поведение [3, с. 41].

Переходя к рассмотрению способов преодоления коммуникационных барьеров, стоит отметить, что важно не столько из-за чего возник тот или иной барьер, сколько как его устранить и продолжить диалог.



Рис. 1. Результаты опроса по вопросу № 1

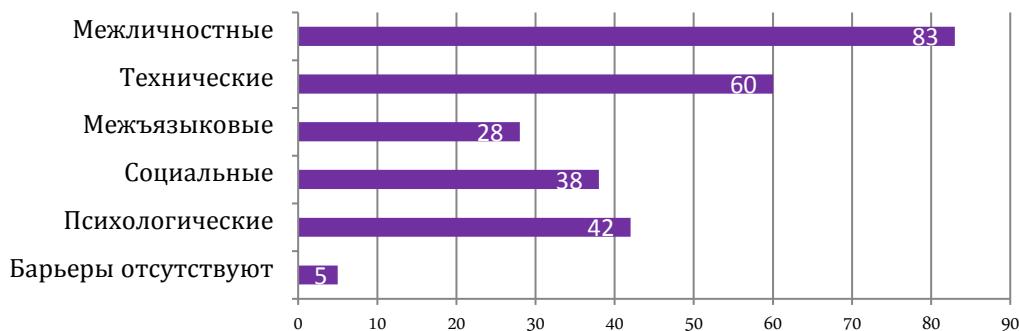


Рис. 2. Результаты опроса по вопросу № 2



Рис. 3. Результаты опроса по вопросу № 3



Рис. 4. Результаты опроса по вопросу № 4

Для оценки проблемы существования барьеров в цифровой коммуникации и определения эффективных способов и методов их устранения среди студентов и преподавателей был проведен опрос, в рамках которого были заданы следующие вопросы:

1. Какой вид барьера Вы наблюдаете (замечаете) наиболее часто в общении посредством Интернета?

2. Какие барьеры у Вас возникают при общении с использованием Интернет-связи?

3. Если в процессе общения в цифровой среде возникает тот или иной барьер, что Вы предпримите?

4. Какие способы (методы) преодоления барьеров, возникающих в ходе онлайн-коммуникации, Вы считаете наиболее эффективными?

5. Как Вы преодолеваете барьеры, возникающие в процессе общения в онлайн среде?

По результатам проведенного опроса (рис. 1) было установлено, что возникновение определенных коммуникационных барьеров не приводит к прекращению общения. Тем не менее, чаще всего в цифровой коммуникации возникают межличностные барьеры. Кроме того, наблюдаются технические и социальные барьеры.

Одним из ключевых способов преодоления почти всех упомянутых барьеров считается распространение цифрового образования и создание отдельной учебной дисциплины по интернет-общению. С учетом растущей вовлеченности общества в сетевую коммуникацию данные учебные программы, равно как и специалисты такого профиля, будут востребованными в современном обществе.

Однако немаловажно иметь также представления о возможных способах устранения конкретно каждого коммуникативного барьера с учетом особенностей его возникновения.

Для преодоления межличностных барьеров в цифровой коммуникации могут быть учтены следующие рекомендации:

1) при общении по видеосвязи необходимо начинать разговор с позитивного настроя и удерживать его в течение всей беседы, говорить с улыбкой и помнить о том, что важно поддерживать зрительный контакт с собеседником;

2) чётко понимайте статус и положение собеседника, для того чтобы при общении с ним употреблять соответствующие этикетные формулы;

3) замените синонимами сленговые выражения, профессиональные термины и прочие жаргонизмы;

4) для преодоления фонетического барьера следует говорить внятно, разборчиво, достаточно громко, подбирать темп речи, опираясь на реакцию реципиента;

5) не перебивайте собеседника; задавайте вопросы; сдерживайте свой характер и не допускайте спора или критики.

Что касается технических барьеров, чтобы продолжить коммуникацию, многие респонденты используют наиболее подходящее устройство для конкретной ситуации общения. Так, для передачи емкого, короткого сообщения отдается предпочтение телефону и видеосвязи. Напротив, информацию большого объема, которую необходимо изучить более детально, отправляют по электронной почте (для доступа к такого рода сообщению собеседнику может быть предоставлена интернет-ссылка).

Тем не менее, несмотря на постоянное совершенствование средств связи, прогресс в скорости и стабильности Интернета, технические неполадки в большинстве случаев возникают в любой момент. Поэтому нужно продумать собственную систему разрешения

технических проблем, чтобы устранить этот барьер в коммуникации за короткий промежуток времени.

Говоря о межъязыковом барьере в общении, можно предпринять несколько способов для их преодоления. В первую очередь, нужно помнить, что для организации общения с носителями разных языков стоит использовать английский язык, который выступает в качестве языка международного общения. Во-вторых, если собеседникам понять друг друга не представляется иным образом можно использовать язык «эмодзи». В-третьих, с учетом появления разных цифровых продуктов имеется возможность оперативно переводить с одного языка на другой [4, с. 375]. Например, с помощью различных онлайн-переводчиков (“Dicter”, “QDictionary”, “Ace Translator”, “NeoDic” и др.) и гаджетов (наушники-переводчики “Google Pixel Buds”, “The Pilot”, “Mymanu Click”, переводчик Mesay). В перспективе можно рассматривать создание нового универсального языка для общения.

В качестве решения проблемы возникновения социальных барьеров стоит считать распространение курсов межкультурных коммуникаций и сопровождение их службами геолокации, которые уже будут встроены в компьютерные программы или приложения.

Не секрет, что успех преодоления психологических барьеров в коммуникации заключается в правильном воздействии на психику и эмоциональное состояние человека. Как известно, если человек чувствует напряжение в процессе общения, он начинает избегать своего собеседника. Преодолеть избегание позволяют различные приемы привлечения внимания. Это могут быть, к примеру, интерактивные формы представления информации (использование дополнительных цветовых опций для оформления сообщений, применение к ним звуковых и анимационных эффектов). В сетевой коммуникации акцентировать внимание помогают и «смайлики».

Но стоит сказать, что важно не только привлечь внимание, но и поддерживать его в ходе общения. Поэтому большинство опрошенных респондентов для преодоления психологических барьеров, возникающих в онлайн-коммуникации, считают такой способ для лучшей организации коммуникативного процесса, как рефлексия. Он включает себя четыре приема:

- 1) выяснение, используемое для уточнения мысли сказанной коммуникантом;
- 2) перефразирование реципиентом информации, полученной от коммуниканта;
- 3) «отражение чувств» - контроль за эмоциональным состоянием собеседника;
- 4) резюмирование, суть которого в том, что участники общения своими словами подводят итоги темы обсуждения и определяют главную идею всего сказанного ими друг другу [4, с. 373].

Предлагая ответы к предложенным вопросам, многие отметили, что для того чтобы устранить коммуникативные барьеры, в ходе общения они рассуждают, анализируют полученную информацию, стараются узнать у собеседника, какой вариант общения удобен именно ему, контролируют понимание путем обратной связи, а также пытаются внимательно слушать и понимать собеседника. Данный вывод подчеркивает, что рефлексия выступает



главным способом не только устранения барьеров общения, но и их предотвращения, а значит, организации эффективной коммуникации.

В заключение стоит сказать, что сетевая коммуникация и цифровые онлайн-платформы несомненно позволили преодолеть пространственно-временные ограничения и расширить круг межличностного общения. Однако, несмотря на это, они также стали причиной возникновения определенных барьеров в коммуникации, в частности, организационно-технических, видоизменили уже существующие.

Когда более прогрессивное явление активно входит в жизнь людей и приносит преимущества — это правильный тренд. Если дать ему возможность развиваться, несомненно, прогресс и совершенствование будет наблюдаться и в каждом из нас. А это значит, что не будут отвергаться происходящие изменения, а будет поиск новых методов, позволяющих в сфере онлайн-коммуникации взаимодействовать в том направлении, который исключает все помехи и препятствия в процессе диалога.

Предложенные способы устранения коммуникативных барьеров позволят организовать эффективную коммуникацию, как в реальном, так и в виртуальном пространстве. Большое значение для преодоления коммуникативных барьеров имеют и будут иметь усилия каждого участника общения, как коммуниканта, так и реципиента, их желание понять друг друга, донести информацию в правильном ключе, с тем смыслом, который они закладывали в нее, и в ходе коммуникации выработать совместное отношение по теме разговора.

### Литература

1. Гуляева И.В. Педагогическое сопровождение становления межличностных отношений учащихся в условиях начального профессионального образования: Дисс. ... канд. пед. наук. Брянск, 2012. 187 с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации. М.: Юрайт, 2020. 415 с.
3. Рамендик Д.М. Психология делового общения. М.: Юрайт, 2020. 207 с.
4. Тищенко В.А. Барьеры общения в электронной коммуникации // ОТО. 2008. №2. С. 366-376.
5. Тищенко В.А. Компьютерно-опосредованная учебная коммуникация: коммуникативные барьеры // Вестник ТГПУ. 2009. № 9. С. 24-29.
6. Чамкин А.С. Системно-социологический взгляд на коммуникационную деятельность: структура процесса и барьеры // Системная психология и социология. 2011. № 3. С. 115-133.

© Мазнева Ю.А., Иванова В.А., 2021