

УДК 316.77: 81Г27: 372.881.1

**СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В РАЗЛИЧНЫХ КУЛЬТУРАХ
СОВРЕМЕННОГО ПОЛИКУЛЬТУРНОГО ОБЩЕСТВА:
ЗНАЧЕНИЕ И МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ****О.О. Айвазян¹, А.А. Кукушкина², М.Г. Барнадзе³, П. Зинтиридис⁴**

¹кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, культуроведения и социальных коммуникаций, доцент кафедры иностранных языков, начальник редакционно-издательского отдела,

²исследователь, преподаватель-исследователь по направлению подготовки 39.06.01 Социологические науки, преподаватель кафедры философии, культуроведения и социальных коммуникаций,

Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, Россия, г. Краснодар,

³специалист в сфере сервиса, Грузия, г. Тбилиси,

⁴преподаватель-тренер по физической культуре и спорту, Греция, г. Кассандра
e-mail: o.o.ayvazyan@mail.ru

Аннотация.

В статье рассматриваются особенности вербальной и невербальной социальной коммуникации в современном обществе, основополагающие характеристики социально-коммуникативного взаимодействия членов социума. Также авторы выявляют основные условия и ситуации процесса социальной коммуникации и причины коммуникативных неудач в современном обществе. Описываются особенности жестикюляции как вида невербальной социальной коммуникации в разных культурах и народах современного поликультурного общества, и их интерпретационные характеристики. В работе отмечаются факторы, влияющие на психологическую настроенность и расположенность к социально-коммуникативному диалогу.

Ключевые слова: *социальная коммуникация, вербальная и невербальная коммуникация, деструктивная коммуникация, нормы и правила жестикюляции, коммуникативные неудачи, культура и этнос, социум.*

Современное поликультурное общество характеризуется многообразием форм социальной структуры жизнеустройства с разнообразными духовными и нравственными ценностями, свойственными различным культурам. Разные социальные общественные группы на этапе становления (а в некоторых случаях и после) развивались обособленно друг от друга, они являются в той или иной мере уникальными, и имеют ряд специфических особенностей: устройства власти, структуры языка, специфика культуры, нормы и правила коммуникации и пр.

На каждом этапе исторического развития общества, язык, который является индикатором социальной подвижности и стабильности, фиксирует в себе изменения и адаптируется в новейших условиях социальной структуры общества. Представленная в данном исследовании проблематика весьма актуальна в связи с тем, что условия и ситуации социальной коммуникации являются необходимыми составляющими в построении социально-коммуникативного диалога, а коммуникативные неудачи в процессе общения неизбежны. Построение эффективного диалога зависит от многих факторов, в том числе и от сведения к минимуму, а так же полного исключения коммуникативных неудач.

Общение (коммуникация) олицетворяет собой сложный, многогранный процесс взаимодействия людей посредством языка, в общем, а в частности – речи.

Коммуникация – это основа жизни человека. Успешное социальное, эмоциональное и интеллектуальное развитие невозможно без свободной социальной коммуникации [1, с. 125]. Речь представляет собой общение, выражение и передачу какой-либо информации при помощи языка. Посредством вербальных и невербальных средств социальной коммуникации общество обменивается своими мыслями, мнениями и переживаниями, что способствует взаимопониманию и взаимосогласованному сотрудничеству [1, с. 126].

Коммуникация представляет собой передачу информации посредством языковых и внеязыковых средств, а эффективная коммуникация способствует достижению взаимопонимания между собеседниками, что является неотъемлемым элементом взаимодействия субъектов [2, с. 72]. При этом, в процессе социальной коммуникации должны быть соблюдены основные требования языка и речи: уместности и грамотности, точности, правильности, а также соответствовать сфере применения, ситуации, задачам, обстоятельствам, целям коммуникативного диалога или монолога [3, с. 21].

Освоение искусства слова, культуры устной и письменной речи способствуют приобретению и улучшению коммуникативных навыков, коммуникативной компетентности, расширению словарного запаса, а равно сведению к минимуму возможных причин недопонимания в процессе построения диалога. Многие виды профессиональной деятельности такие, как деятельность работников сферы обслуживания, журналистов, преподавателей, юристов и др., базируются на качественном процессе социальной коммуникации, который формируется за счет условий, необходимых для построения эффективного диалога.

В процессе коммуникации принимают участие не менее двух человек, один из которых – адресант, то есть тот, кто кодирует и передает информацию, другой – адресат, тот, кто эту информацию принимает и декодирует. Успешность декодирования полученной информации зависит напрямую от понимания адресатом темы общения и той цели, которую передает адресант.

Для понимания собеседников друг другом важным является знание функциональных разновидностей языка, в частности, разговорного, на котором ведется диалог. Не менее важными являются факторы, влияющие на психо-эмоциональную настроенность и расположенность к диалогу. К ним можно отнести:

- 1) заинтересованность в коммуникации, независящую от статуса и ролей собеседников;
- 2) умение говорящего составить психологический анализ слушателя, и, в соответствии с этим доступно организовать передачу языковой информации;
- 3) умение слышать, не просто слушать, а осознать и воспринимать информацию;
- 4) умение эффективно использовать эмоциональную окраску в зависимости от обстоятельств, в которых развивается речевая ситуация;
- 5) окружающая обстановка и внешние обстоятельства, например, настроение, присутствие посторонних, форма общения и пр.

Несмотря на успешное определение и использование условий социальной коммуникации, собеседники не защищены от проявлений коммуникативных неудач, которые в свою очередь приведут к искажению и непониманию собеседниками передаваемой информации. Вследствие чего ими не будет достигнута планируемая коммуникативная цель построения диалога.

Коммуникативная среда, отличная от привычной, усложняющаяся присутствием посторонних лиц, прерыванием беседы, а также проявлением деструктивной коммуникации не способствует развитию эффективного диалога. Скорее, напротив, сбивает настроенность собеседников друг на друга, проявляя коммуникативные ошибки и способствуя конфронтации. Недостаточно близкое знакомство способно усугубить дискомфорт и препятствовать поиску «общего языка». В чуждой коммуникативной среде, при разнице в

социальном статусе, психологических различиях собеседников, разном уровне образования и знания языка, а так же предмета общения невозможно добиться желаемого результата [8].

Низкий темп обмена высказываниями, неуместные реплики, шутки и эмоциональные реакции характеризуют неполный коммуникативно-речевой контакт, который в свою очередь, также является сигналом о коммуникативной неудаче [7].

Нарушение равенства в общении, проявляемое в доминировании одного из собеседников выбором темы разговора, постановкой вопросов, перебиванием оппонента так же является коммуникативной неудачей. Психологические черты собеседников, их социальный статус, эмоциональные отношения и культурные навыки играют при этом определяющую роль [11].

Использование в процессе социальной коммуникации шаблонных выражений, нарушает связь между говорящим и слушающим, лишая последнего возможности слышать открыто выражаемое обоснование. Нарушается правило доброжелательного отношения к собеседнику, этические нормы, таким образом общение ритуализуется и согласие по результатам коммуникации не будет достигнуто [11].

Неуместное замечание, адресованное слушателю о его личностных качествах или его действиях, может расцениваться как агрессивный настрой говорящего, что в свою очередь является коммуникативной неудачей, приводящей к нарушению контакта и прекращению коммуникативного взаимодействия. Такие ошибки свойственны мало знакомым собеседникам, не способным полностью оценить настроение и ход мыслей друг друга.

Невозможность достижения собеседниками согласия вызывается не только социокультурными стереотипами, психологическими пристрастиями, устранение которых практически не возможно, но и низким уровнем языковой компетенции, которая исправима. Искажение смысла передаваемой информации, дискомфорт и отчуждение от процесса коммуникации возникают в случае использования усеченных предложений, перескакивания с одной темы на другую, допущении синтаксических ошибок, недоговоренности и нанизывании падежей, приводит к напряженности внимания и разрушению ожиданий слушателя [10]. Паузы в речи, быстрый темп усугубляют ситуацию. При этом если говорится на тему известную всем участникам диалога, то слушатели вынуждены домысливать общую картину повествования. Если же тема адресату не известна, то адресант скорее всего не будет понят.

В бытовой речи сжатые высказывания и их наложение читается с помощью эмоциональной окраски и способствующих обстоятельств. Однако, восприятие людьми одной и той же информации, фактов и событий различно.

Различие поведенческих схем участников общения, может привести к непониманию и коммуникативной дисгармонии, что отражается в несвязности составляющих частей диалога, в нереализованной коммуникации [6].

Одной из основополагающих причин коммуникативных неудач является деструктивная коммуникация, проявляющаяся в дезинформирующей интенции, включающей обман и манипулятивные техники, угрозы, шантаж и т.п., представленные веяния в процессе коммуникативного взаимодействия приводят к разрушению мирного коммуникативного диалога, недоверию к собеседнику, невозможности достижения эффективности в социальной коммуникации.

Успех процесса социальной коммуникации также достигается посредством применения в дополнении вербальной коммуникации, соответствующих средств невербальной социальной коммуникации.

Невербальная коммуникация – это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социальных качеств личности имеет достаточно четкие рамки действия и может быть описана как специфическая знаковая система. Невербальная коммуникация не предполагает использования звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения [1, с. 125]. В этой связи невербальная

коммуникация играет важную и неоспоримую роль в процессе коммуникативного взаимодействия людей.

Невербальные компоненты способствуют налаживанию контакта между людьми и культурами. Данное понятие характеризуется отсутствием речевых средств, то есть использование языка тела, как инструмента коммуникационного взаимодействия, к которым в большинстве случаев относятся жесты.

Невербальная социокультурная коммуникация подразделяется на следующие виды:

1. Кинесика включает жесты, телодвижения и позы, основными функциями которой является дополнение к вербальным средствам общения. Для системы невербальной социальной коммуникации значение имеют позы, жесты, мимика и взгляд – главные кинесические элементы.
2. Сенсорика – чувственное восприятие с помощью осязательных органов.
3. Хронемика подразумевает использование времени при невербальном социальной коммуникации.
4. Проксемика базируется на использовании межличностных отношений, и, в свою очередь, также подразделяется на несколько видов: личная, интимная, публичная и социальная [4].

Невербальный тип взаимодействия между людьми и культурами обладает определенным комплексом функций, заключающихся в нижеследующем:

1. Дополнение речевой социальной коммуникации (Илья Наумович Горелов, российский филолог утверждал, что знаковые средства общения тесно взаимосвязаны с речевой составляющей. Для составления полного впечатления о состоянии собеседника учитываются несловесные проявления общения. Поэтому общение с человеком исключительно посредством писем или других письменных носителей, не дает достоверно понять эмоции и чувства собеседника) [9].
2. Регуляция межличностных отношений (данная функция относится как к вербальному общению, так и к невербальному).
3. Презентация эмоциональных состояний (словом трудно выразить спектр возможных состояний и эмоций. Особенности невербальной социальной коммуникации: жестикуляция и мимика. Благодаря этому возникает осознание себя и понимание окружающих.)
4. Обмен коммуникативными ритуалами (специфика невербальной социальной коммуникации заключается в перенимании национальных особенностей одних этносов другими. На основании чего развивается терпимость и толерантность в современных странах между различными культурами. Отличительная национальная черта, особенность или жесты удачно воспринимаются другими членами социума, принадлежащим иным культурам и государствам) [4].

Для более детального изучения сути рассматриваемого вопроса необходимо проанализировать один из видов невербальной социальной коммуникации, к примеру, такой как жесты.

Жесты действительно многообразны, и даже если один и тот же жест встречается в различных культурах, то может обладать другим значением, что усложняет интерпретацию. Вследствие того, что актуальный период характеризуется наличием возможности осуществлять путешествия в различные точки Земного шара возникает необходимость достоверно ориентироваться в том, какие жесты являются приемлемыми, либо неприемлемыми в каждом конкретном государстве и культуре.

В противном случае возникает риск неверного восприятия, что может привести к конфликтной ситуации.

Начнем знакомство с жестов приветствия, т.к. именно с них начинается социальная коммуникация. Традиционно для мужчин жестом приветствия является рукопожатие, но есть ряд стран, где приветствие выглядит иначе. Например, в Мексике вас могут схватить за большой палец руки дабы поздороваться. В Грузии и во всем кавказском регионе жестом

приветствия является рукопожатие – это и символ признания в собеседнике уважаемого и достойного человека, и демонстрация доверия, и выражение собственной чести. В мусульманских странах у мужчин есть традиция обхватывать друг друга за талию. Во Франции с той же целью могут использоваться поцелуи в щечку. В странах Азии приветствие осуществляется характерным жестом двух соприкоснувшихся ладоней, поставленных перед собой, в сочетании с поклоном (или просто поклон), причем, глубина поклона говорит о степени уважения собеседников друг к другу.

Во время разговора также принято смотреть в глаза, или во всяком случае в зону лица, но в Японии, например, это могут расценивать как нечто оскорбительное. Там принято обращать свой взгляд примерно в область смыкания ключиц.

А как на счет жестов с использованием большого пальца руки? Они широко известны в мире. Со времен проведения гладиаторских боев эти жесты являются лаконичными, но довольно емкими. Подняв большей палец вверх вы можете тем самым сообщить о своем одобрении, или похвале, в то время как опущенный вниз палец свидетельствует об обратном. Но есть страны, где такой привычный нам жест, может быть воспринят иначе.

В Германии такой жест помимо прочего, означает цифру один. В Греции поднятый палец вверх может говорить о нежелании продолжать разговор. В США сложив таким образом пальцы, и сочетая этот жест с взмахом вверх, люди, обычно, останавливают такси. Знаком же одобрения там является «ОК» [5].

Не менее интересным жестом является прокручивание указательного пальца у виска. Если в России – это жест дает понять, что появляется сомнение в умственных способностях человека, то в других странах может иметь другое значение. В Голландии означает наличие одаренности. Итальянцы же так выделяют наиболее эксцентричных людей. В Аргентине таким знаком могут позвать к телефону. В Перу он означает занятость умственной деятельностью.

Два пальца, поднятые вверх. Так в России привыкли обозначать цифру два. Немцы этот жест ассоциируют с победой; Французы – с миром. А вот для Бразильцев он может быть довольно оскорбительным, т.к. означает «пошел вон».

Следующему жесту широкая распространенность по всему миру дала несколько названий. Например, в России его ещё называют «фига», «дуля», «кукиш» и смело считают аналогом американского среднего пальца, поднятого вверх, но не столь оскорбительным. Но необходимо быть осторожным с такой конструкцией пальцев, пребывая в Японии, Корею и Китае, ибо там этот жест может расцениваться как предложение услуг сексуального характера. В Индии этот жест считается проявлением угрозы (аналог нашего пальца, проведенного по горлу). А вот для Бразильцев этот жест означает защиту от злых духов, и пожелание удачи.

Раскрытая ладонь символизирует в России знак «стоп», либо же «дай пять», в зависимости от контекста. Но, например, в Греции этот жест может серьезно оскорбить собеседника. История начинается ещё с древних времён, когда человеку, совершившему преступление, помечали лицо – делалось это ладошкой. С тех пор этот знак считается у них неприличным.

Кивок головой в привычном для России понимании значит «да», а движение ею в горизонтальной плоскости в стороны – «нет». Однако есть народы, которые и здесь выделились. Болгария: чтобы сказать «да», нужно наклонять голову влево-вправо при прямом взгляде; чтобы ответить «нет» – резко откинуть голову назад. Греция: проведение носом дуги, при этом голова идёт в сторону, а потом немного вверх – это «да»; скидывание головы с характерным причмокиванием – «нет».

Итак, жесты не так однозначны, как общество привыкло думать. И даже самые безобидные манипуляции с пальцами рук могут вызвать совершенно иную реакцию у иностранца, кардинально отличающуюся от той, на которую рассчитывалось. Поэтому, прежде чем отправиться в путешествие, полезно уделить некоторое время на изучение

характерных жестов, и их значение. Особенно это важно для людей, отправляющихся за пределы своей страны по работе, ведь им придется много коммуницировать с людьми.

Таким образом, все выше сказанное подводит к выводу о том, что важным аспектом при построении любой коммуникации является наличие минимум двух собеседников, которые попеременно меняются ролями, наличие предмета общения и знание языка, на котором планируется вестись диалог. Построение эффективного диалога зависит от многих факторов, в том числе и от сведения к минимуму коммуникативных неудач. При построении социальной коммуникации не стоит забывать о правилах употребления языка, этических и социокультурных нормах. Необходимо постоянное пополнение активного словаря, благодаря наполненности которого осуществление коммуникативной функции общения будет возможно с собеседником любого уровня подготовленности. Также основой эффективного социально-коммуникативного взаимодействия является применение невербальных средств социальной коммуникации в целях возможности выражения эмоций и чувств. Знание невербального языка помогает лучше понимать то, что происходит внутри человека и его психологическое состояние. Язык тела выступает дополнительным средством вербальной коммуникации и облегчает социально-коммуникативное взаимодействие между людьми, принадлежащими разным культурам и этносам, что является эффективным механизмом предупреждения конфронтации и достижения мирного сосуществования и взаимодействия различных этносов.

Список цитированной литературы:

1. Айвазян О.О. Коммуникация и речь // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. – 2012. – Вып. 3 (103). – С. 125-129.
2. Айвазян О.О. Специфика развития навыков построения судебной речи как фактора формирования коммуникативной культуры будущих специалистов права в современной социокультурной реальности // ГЭНЖ: Образовательные науки и психология. – 2016. – №5(42). – С. 71-73.
3. Айвазян О.О., Кукушкина А.А. Культурно-этические составляющие коммуникативного взаимодействия в процессе делового профессионального общения // GESJ: Education Science and Psychology. – 2019. – No. 3(53). – pp. 19-22.
4. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. – М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2007. – 256 с.
5. Богатырёва Е.К., Парфенова Е.А. Проблемы невербального общения в студенческой жизни // Теория и практика современной науки. – №12-2 (18). – 2016. – С. 628-633
6. Бодалев А.А. Психология общения. – М.: Когито-центр, 2011. – 228 с.
7. Водина Н.С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум / Н.С. Водина, А.Ю. Иванова, В.С. Ключев. – М.: Флинта, Наука, 2012. – 320 с.
8. Деловое общение: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева, под ред. проф. П.И. Сидоров. – 2-е изд., перераб. – (Высшее образование: Бакалавриат. М.: НИЦ ИНФРА. – М., 2014. – 384 с.
9. Маслова А.Ю. Введение в прагмалингвистику: учебное пособие. – 4-е изд., стереотип. – М.: Флинта, Наука, 2014 – 149 с.
10. Стурикова М.В. Причины коммуникативных неудач инофона // Дидактическая филология. – №4. – 2016. – С. 69-78.
11. Ульянов В.В. Быть услышанным и понятым. Техника и культура речи: лекции и практические занятия. – СПб.: БХВ-Петербург, 2013. – 208 с.