Шамсутдинова Юлия Фаритовна, выпускница аспирантуры, кафедра новых медиа и теории коммуникации, факультет журналистики МГУ имени М. В. Ломоносова, Москва, Россия; e-mail: ju.shamsutdinova@gmail.com

КОММУНИКАЦИЯ С УЧАСТИЕМ СЛЫШАЩИХ И ГЛУХИХ/СЛАБОСЛЫШАЩИХ ЛЮДЕЙ: ПОТЕНЦИАЛ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

В статье представлены результаты исследования коммуникации слышащих и глухих/слабослышащих людей в реальной жизни и в социальных медиа. Эмпирическую базу исследования составляют результаты фокусированных интервью с нерядовыми представителями исследуемой группы – носителями экспертного знания о жизни сообщества глухих и слабослышаших людей. Установлено, что основными условиями, влияющими на процесс коммуникации с глухими и слабослышащими людьми, являются выбор языка, степень потери слуха, а также возраст, в котором человек потерял слух. Результатом работы стало построение двух теоретических моделей коммуникации, участниками которой являются слышащий и глухой или слабослышащий человек. Модели применимы к общению и в реальной жизни, и в социальных медиа и учитывают основные барьеры коммуникации. Требует дальнейшего изучения утверждение одного из информантов о том, что глухие и слышащие практически не общаются в социальных медиа.

Ключевые слова: *коммуникация, социальные медиа, слышащие, глухие, слабослышащие, неслышащие люди, модели коммуникации.*

Yuliya F. Shamsutdinova, Graduate PhD student of the Chair of New Media and Communication Theory, Faculty of Journalism, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russia; e-mail: ju.shamsutdinova@gmail.com

COMMUNICATION WITH THE INVOLVEMENT OF HEARING AND DEAF/HARD OF HEARING PEOPLE: SOCIAL MEDIA OPPORTUNITIES

The paper presents the findings of the research which was aimed at getting an idea of communication of hearing and deaf/hard of hearing people in real life and in social media. The empirical basis of the study is composed of focused interviews with non-ordinary representatives of the group studied, who are simultaneously the holders of expert knowledge about the life of the deaf and hard of hearing community. It was found that the main conditions influencing the process of the deaf and hard of hearing people's communication, are the choice of language, the extent of hearing loss and the age when hearing was lost. The research also resulted in the construction of two theoretical models of communication, whose participants are hearing and deaf or hard of hearing people. The models are applicable both to communication that proceeds in real life and to communication in social media.

Both models take into account the presence of the main communication barriers. One of the respondents' statement, according to which deaf and hearing people practically do not communicate in social media, requires further study.

Key words: *communication, social media, the hearing, the deaf, the hard of hearing, models of communication.*

DOI: 10.30547/vestnik.journ.5.2020.5476

Глухие и слабослышащие люди в России: общий контекст и подходы к изучению сообщества

Сообщество глухих имеет сложную и неоднородную структуру и – в широком смысле – включает в себя и слабослышащих.

При изучении процесса коммуникации, в который вовлечены глухие и слабослышащие люди, важно принимать во внимание обособленность и низкую степень открытости этого сообщества. От выбора общей концепции, в рамках которой будет рассматриваться глухота, будет зависеть не только отношение исследователя к глухому человеку как к объекту изучения, но и взгляд на коммуникацию, в которой участвуют представители данной группы. Отметим, что речь идет не о коммуникации внутри рассматриваемого сообщества (изучение которой важно, потому что позволяет выявить сходства и различия общения слышащих и неслышащих людей), но, прежде всего, о коммуникации, участниками которой являются глухой и слышащий.

Как отмечает социолог Н. В. Большаков (2017), глухие люди часто становятся объектом исследований, однако в большинстве работ используется медицинский или социальный подход, а глухие рассматриваются наряду с людьми, имеющими другие виды инвалидности. Ни один из этих двух подходов, по мнению исследователя, не является достаточным для изучения рассматриваемой социальной группы и учета ее специфики.

Восприятие глухоты только как отклонения или физического ограничения искажает представление о процессе коммуникации, участниками которого являются глухие и слабослышащие люди. Важно также учитывать такой фактор, как язык. Глухие используют жестовый язык, который, по мнению исследователей (Stokoe, 1960; Выготский, 1995; Зайцева, 2006), представляет собой полноценную лингвистическую систему. В рамках статьи мы не будем подробно рассматривать ни историю изучения, ни лингвистиче-

ские особенности жестовых языков, но все же остановимся на некоторых важных моментах.

В разных странах существуют разные жестовые языки, в настоящее время в мире насчитывается 144 жестовых языка[1]. Активное изучение жестовых языков началось только в конце 1950-х гг. Большой вклад в изучение русского жестового языка внесла Г. Л. Зайцева, известный русский сурдопедагог, профессор, доктор педагогических наук. С 1987 г. она занималась практическими исследованиями жестового языка и педагогики глухих. Зайцева условно разделила русский жестовый язык (здесь и далее – РЖЯ) на собственно жестовый, или русский жестовый язык (его носителями являются глухие люди, которые с детства общаются на нем в семье), и калькирующий жестовый язык, или калькирующая жестовая речь (КЖЯ/КЖР)[2], – дословное переложение русского устного языка на жесты (2000).

Признание, которое получил жестовый язык в разных странах[3], повлекло за собой изменения в подходах (и, как следствие, в методах), используемых для изучения сообщества глухих. Появился третий, социокультурный подход, который предлагает рассматривать глухих не как категорию инвалидов, а как группу людей, разделяющих общую культуру (Ярская-Смирнова, 2001).

Исследователь глухих и жестового языка А. А. Комарова относит российское сообщество глухих к социокультурным меньшинствам и отмечает, что данная группа сталкивается с рядом проблем при коммуникации со слышащими людьми в реальной жизни[4]. Это подтверждают и собственные наблюдения автора за различными ситуациями общения с участием глухих и слышащих людей. Но прежде чем понять, в чем заключается основная проблема, попробуем провести анализ различных ситуаций общения с участием глухих с опорой на существующие теории коммуникации.

Коммуникация с участием глухих и слабослышащих: теоретическая рамка исследования

Попытаемся осмыслить различные ситуации общения с помощью теории коммуникации. Для этого мы сначала очертим границы, то есть определим, какие из традиционных положений можно взять за основу, а затем скорректируем выбранную модель с учетом особенностей группы.

В целом мы будем обращаться к различным ситуациям межличностной коммуникации в реальной жизни и в социальных медиа[5]. С точки зрения классификации сторон общения будет рассмотрена коммуникативная сторона, подразумевающая обмен информацией между индивидами. Из многообразия теоретических моделей мы возьмем за основу модель Р. Якобсона, поскольку она признает важность языка коммуникации и функции языка в ней рассматриваются в неразрывной связи с элементами типовой ситуации общения (1985).

Мы намеренно не принимаем за точку отсчета ни русский, ни русский жестовый, ни какой-либо другой язык. Это необходимо для того, чтобы абстрагироваться от представлений о доминантном или нормативном языке коммуникации, а также об устной (словесной) речи как об универсальном способе общения. Поэтому в качестве кода (по Якобсону) может быть использован как русский язык, так и русский жестовый язык (1985).

Установление контакта, если речь идет о физической или психологической связи, не является в данной ситуации автоматическим, поскольку слышащим человеком отсутствие слуха, скорее всего, будет восприниматься как физическое ограничение. Многие слышащие россияне не имеют представления о жизни и культуре глухих, поэтому нельзя исключать наличие психологического барьера, который может препятствовать установлению коммуникации, но этот вопрос будет разобран подробно чуть позже.

Среди многочисленных теорий коммуникации попытаемся выделить те, что связаны с исследуемой проблематикой.

Если оттолкнуться от аксиом межличностной коммуникации, предложенных группой американских ученых под руководством П. Вацлавика, и, прежде всего, от первой аксиомы о невозможности отсутствия коммуникации (Вацлавик, Бивин, Джексон, 2000), можно сформулировать следующее допущение: любое поведение слышащего, как и любое поведение глухого, является коммуникативным. При этом не имеет значения, была ли реакция на сообщение преднамеренной, подразумевал ли отправитель или получатель что-либо под своими действиями или нет. Эта аксиома подходит для рассмотрения «проблемной» коммуникации, поскольку позволяет принимать во внимание и изучать даже то общение, которое по тем или иным причинам не состоялось.

Еще одной теорией, которая может дать объяснение ряду проблем, возникающих в процессе коммуникации, является теория нарушения ожиданий[6] (Burgoon, Hale, 1988). Согласно ей, у участников перед началом общения есть определенные ожидания относительно того, какой будет коммуникация, и во многом данные ожидания зависят от сформировавшегося у коммуникатора восприятия собеседника. Восприятие, в свою очередь, может быть обусловлено разными факторами, в том числе и личными характеристиками собеседника. Таким образом, если у слышащего человека не сформировано представление о неслышащем собеседнике (или имеющееся представление некорректно), то и ожидания от коммуникации нельзя будет назвать адекватными ситуации общения.

Важно отметить, что следствием непредвиденного нарушения ожиданий данная теория считаает реакцию. Связь с изучаемыми ситуациями общения заключается в том, что слышащий человек обычно не ожидает того, что у его собеседника отсутствует (или значительно снижен) слух, и поэтому такая ситуация будет для него нетипичной. В то время как глухой человек больше подготовлен к тому, что в повседневной жизни ему могут встретиться люди с разным уровнем слуха.

Следуя традициям теории коммуникации, проанализируем изучаемые ситуации общения на предмет помех в общении (шумов) (Berko, et al, 2010). Если ограничиться медицинским подходом, то глухота здесь будет рассматриваться исключительно как физиологическое состояние, затрудняющее прием сообщения. Однако существуют и коммуникативные барьеры, обусловленные различными причинами, больше соотносящиеся с социокультурным подходом, и их обязательно нужно принимать во внимание.

Российский исследователь И. В. Зубкова, изучая межличностную коммуникацию, рассматривает коммуникативный барьер как фактор, повышающий риск непонимания в межличностных отношениях (2011). Она опирается на классификацию, в которой выделяются три группы коммуникативных барьеров: лингвистические, психологические и лингво-психологические. На данном этапе сформулируем допущение о том, что каждая группа барьеров присутствует в коммуникативном взаимодействии глухих и слышащих людей.

Обратимся теперь к исследованиям, в которых рассматриваются особенности коммуникативной деятельности глухих. Таких исследований не так много. Один из крупнейших исследователей жестового языка Г. Л. Зайцева в книге «Жестовая речь. Дактилология» (2006) утверждает, что основным средством общения глухих со слышащими является словесная речь. При этом для общения друг с другом и вне организованных занятий в школе используется русская жестовая речь[7]. Большое внимание Зайцева уделяет вопросу использования жестового языка в учебно-воспитательном процессе: по ее мнению, он устраняет все коммуникативные барьеры между учащимися и педагогами, а также создает доверительные отношения между детьми и взрослыми.

В педагогической классификации детей с нарушениями слуха, предложенной Р. М. Боскис (2004), выделяются следующие критерии для изучения особенностей их развития: степень поражения слуховой функции, уровень развития речи, время возникновения нарушения слуха. Получается, что при исследовании коммуникации помимо степени снижения слуха важно также учитывать уровень развития речи на момент потери/снижения слуха и возраст, в котором человек потерял слух.

Боскис выделяет две основные категории детей – глухие и слабослышащие – и заостряет внимание на том, что эти группы различаются по способу восприятия речи. Глухие, по ее мнению, могут использовать зрительное и слухозрительное восприятие (чтение с губ и/или использование звукоусиливающей аппаратуры), но только в процессе специального обучения. Слабослышащие же «могут овладевать восприятием речи на слух в процессе общения с окружающими». Роль, которую играет зрительное восприятие в обеих группах, определяет степень потери слуха.

В отдельную группу выделяются позднооглохшие дети (те, у которых на момент потери слуха речь уже была сформирована). В этой группе и степень потери слуха, и уровень сохранности речи могут быть совершенно разными.

Нам представляется, что есть два важных момента, на которые нужно обратить внимание при применении данной классификации. Во-первых, исследования с участием глухих и слабослышащих людей в период жизни и деятельности Р. М. Боскис (1902–1976) проводились в рамках подходов, применяемых в дефектологии и патопсихологии. В то время русский жестовый язык не

имел признания на государственном уровне и вопрос о выборе основного языка не мог быть предметом обсуждения. В связи с этим в качестве «кода» мог рассматриваться только русский язык, и этим объясняется отсутствие такого важного понятия, как «основной/базовый/родной язык» в перечне условий.

Во-вторых, объектом исследования и у Г. Л. Зайцевой, и у Р. М. Боскис были дети. Результаты данных исследований тем не менее могут быть полезны, ведь в процессе взросления слух человека может либо оставаться на прежнем уровне, либо ухудшаться, а значит, количество категорий и условий с течением времени увеличиваться не будет.

Важно отметить, что в XX в. изучалась только та коммуникация с участием глухих и слабослышащих, которая основывалась на ситуациях общения в реальной жизни. Социальные медиа, появление и развитие которых относится к первым двум десятилетиям XXI в., меняют представление о коммуникации, открывают для участников общения новые возможности.

На первый взгляд, социальные сети и мессенджеры должны помогать не только в установлении и поддержании коммуникации внутри сообщества глухих и слабослышащих[8], но и налаживать связи между глухими и слышащими. В целом технические возможности различных социальных медиа позволяют пользователям общаться как на русском, так и на русском жестовом языке.

В какой степени меняют коммуникацию социальные медиа? Помогают ли они глухим и слабослышащим людям в общении со слышащими? Вопросы обращения глухих и слабослышащих людей к социальным медиа с целью коммуникации находят отражение в единичных медиаисследованиях (Chang, 2014; Marschark, Spencer, 2010), но в целом данное явление представляет собой новую проблему, которая требует осмысления в контексте разных жизненных ситуаций и способов социального взаимодействия. Предпринятое нами исследование является одной из первых попыток изучения новой темы в российском контексте.

Методология исследования

Представленные в статье результаты являются частью большого эмпирического исследования, выполненного в рамках стратегии *grounded theory* с применением комплекса качественных методов

(фокусированные интервью, анализ дневников, наблюдение). Цель исследования – получить представление об особенностях коммуникации с участием слышащих и глухих/слабослышащих людей в реальной жизни и в социальных медиа. Обращение к качественной (интерпретативной) методологии обусловлено особенностями темы и исследуемой группы. Исследуемая общность является структурно неоднородной социальной группой и характеризуется наличием собственной культуры и низкой степенью открытости.

В статье освещаются результаты одного из этапов исследования. Анализ научных исследований и публикаций последней четверти XX в. позволяет утверждать, что на процесс коммуникации действительно могут оказывать влияние различные условия. Для того чтобы получить подтверждение (и/или выявить другие условия, оказывающие влияние на процесс общения, участниками которого являются глухие и слабослышащие), были проведены фокусированные глубинные интервью[9] с тремя ключевыми информантами – представителями исследуемой группы.

В ходе интервью планировалось получить ответы на следующие вопросы:

1) Какие условия оказывают влияние на коммуникацию глухих и слабослышащих людей? Существуют ли барьеры в коммуникации?

2) Какую роль в различных ситуациях коммуникации играет владение жестовым языком и какую – владение русским языком?

3) Как проходит общение в социальных медиа? Оказывает ли влияние жестовый язык на коммуникацию?

Качественная методология исследования предопределила тип выборки и тактику отбора информантов. При построении выборки решено было обратиться к принципу теоретического обоснования (Silverman, 1993), согласно которому выборка в качественном исследовании не является полностью статистической или целиком субъективной – она должна быть теоретически обоснованной.

Критерии отбора информантов для фокусированного интервью определялись задачами этого этапа исследования. Нам необходимо было убедиться, что условия, описанные в теоретических источниках[10], будут фигурировать и в беседах с нашими информантами. Важно было отследить, будут ли названы новые условия

(отличные от тех, с которыми мы уже были знакомы), и понять, ассоциированы ли какие-то из них исключительно с использованием социальных медиа.

Рядовые представители сообщества вряд ли смогли бы нам помочь в достижении этих целей. Нужны были информанты, отвечающие одновременно двум требованиям: во-первых, они должны быть частью исследуемой группы и иметь полное представление о том, как происходит общение глухих между собой и со слышащими; во-вторых, это должны быть люди, способные четко формулировать и объяснять суть тех или иных проблем. В этом отношении выборку можно охарактеризовать как интенсивную[11].

Среди отобранных нами информантов были люди с разной степенью потери слуха (значимый фактор для коммуникации представителей этой группы): слабослышащий, человек со значительной потерей слуха и глухой.

Немаловажно также было, чтобы взгляды информантов на роль жестового и русского языка в жизни глухих были не тождественны: сопоставление ответов информантов-экспертов помогло бы получить более полное представление об исследуемой проблеме. Различия в позициях информантов относительно роли жестового и русского языка в жизни глухих стало четвертым критерием отбора (выяснялось предварительно в ходе общения с различными представителями сообщества).

На основании этих критериев были отобраны три ключевых информанта:

1) Михаил Веселов, главный редактор газеты «Мир глухих», руководитель и контент-редактор сайта *Deafmos* (Всероссийское общество глухих, Московская городская организация, далее – МГО ВОГ), – слабослышащий;

2) Максим Исаев, руководитель видеостудии *DeafmosTV* (МГО ВОГ), общественный деятель, – значительная потеря слуха;

3) Александр Сидельников, актер кино, популярный видеоблогер (ведет свой канал о жизни глухих людей), – глухой.

Все они обладают определенным влиянием в исследуемой группе, то есть являются лидерами мнений[12]. Важно также и то, что в круг их общения входят как глухие, так и слышащие люди. Все информанты используют для коммуникации жестовый язык и письменную речь, а также являются активными пользователями социальных медиа.

С учетом целевого отбора информантов по заданным критериям данного количества интервью достаточно для задач нашего исследования.

Условия, оказывающие влияние на процесс коммуникации с участием глухих и слабослышащих людей

По мнению Михаила Веселова[13], важную роль в ситуации коммуникации для глухого или слабослышащего человека играют партнеры. Важны люди, с которыми он общается, а также то, какой уровень владения русским языком имеет глухой или слабослышащий: «Глухие, родившиеся в семье глухих, или неграмотные глухие между собой общаются с помощью русского жестового языка. Грамотные глухие[14] или слабослышащие общаются между собой, как правило, с помощью калькирующей жестовой речи, она больше связана с русским языком».

На общение глухих со слышащими, считает М. Веселов, оказывает влияние и общий уровень владения русским языком: «Во-первых, на ситуацию влияет умение читать с губ – оно во многом зависит от пассивного словарного запаса: если человек какого-то слова не знает, он его не поймет». Уровень владения русским языком и объем словарного запаса также играет большую роль в процессе письменной коммуникации (в том числе в ситуации электронного общения): если он недостаточно развит, глухой и слышащий могут не понять друг друга, считает Веселов.

Второй ключевой информант, Максим Исаев, не умаляя значения русского языка в процессе общения, полагает[15], что жестовый язык должен считаться таким же «иностранным» языком, как, к примеру, английский. Он убежден, что успех любой ситуации общения зависит от желания понять друг друга, и уверен, что улучшить положение глухих поможет внедрение в образовательный процесс жестового языка как средства и предмета обучения.

Интересным является мнение Исаева о специфике общения в социальных медиа: он утверждает, что глухие и слышащие практически не общаются в Сети. Информант замечает: «Дело даже не в грамотности, а в различии культур. Просто люди очень разные, и их потребности тоже отличаются». Эта точка зрения заслуживает внимания и требует дополнительной проверки, поскольку ставит

под сомнение то, что социальные медиа способствуют инклюзии (Бухтиярова, 2015).

Третий интервьюируемый, Александр Сидельников[16], рассказал о своем опыте общения со слышащими: «Если мы общаемся вживую, то сейчас используем телефон, а в прошлом писали ручкой на бумаге; что касается Интернета, я обычно веду переписку в социальных медиа». Он отметил важную роль выбора языка, на котором родители или ближайшие родственники общаются с ребенком.

Все информанты заявляют, что можно говорить о существовании барьеров при общении глухих со слышащими как в реальной жизни, так и в социальных медиа. Обсуждения, включающие моделирование различных ситуаций общения, позволили сформировать две группы проблем. Первая – это отказ вступить в коммуникацию, основой которой будет не устная речь («В общественных местах такое бывает: показываю (руками), что не слышу, в ответ собеседник отмахивается», – случай описан одним из информантов). Вторая – отказ продолжить общение в социальных медиа. Здесь имеется в виду ситуация, когда глухой или слабослышащий демонстрирует низкий уровень владения нормами письменной речи («Неприятно, когда начинают указывать на ошибки и говорить про грамотность, вместо того чтобы понять логику языка глухого человека и помочь ему в его просьбе», – отмечает один из информантов). При этом все информанты отметили, что в социальных медиа общаться со слышащими проще.

В ходе собственных наблюдений мы заметили, что важно понимать, владеет ли русским жестовым языком слышащий человек, который вступает в коммуникацию, поскольку это позволяет по-другому посмотреть на ситуацию[17].

Структурированию результатов, связанных с барьерами в коммуникации, мы уделим внимание в следующем параграфе, а пока попытаемся обобщить информацию, касающуюся условий.

Безусловно, *язык* (основной), которым пользуется глухой или слабослышащий, оказывает большое влияние на коммуникацию со слышащим. Ситуация, когда собеседники используют разные языки[18], является наиболее сложной. Очевидно, что различие кодов может привести к возникновению коммуникативного (в данном случае – лингвистического) барьера.

Одним из условий, влияющих на рассматриваемую коммуникацию, является и *степень потери слуха*, а самой сложной из всех является ситуация полной и врожденной глухоты. Очень важно, чтобы неслышащий человек вовремя получил помощь от родителей и педагогов в овладении как жестовым, так и русским языком, а также в развитии навыков коммуникации.

Важен и *возраст*, в котором человек потерял слух. Если к этому моменту у него были сформированы навыки устной речи, вероятность того, что он будет чаще вступать в коммуникацию со слышащими, намного выше. Люди, потерявшие слух в более позднем возрасте, пользуются сформированными ранее речевыми навыками для передачи сообщений, адресованных слышащим людям. Получать же сообщения им, как правило, помогает навык считывания с губ.

Информанты отмечали, что также важен выбор *образовательного учреждения, методики преподавания языка, способа освоения речи*. В зависимости от того, где именно обучался ребенок (в обычной школе или в специализированном учреждении), а также какая применялась методика обучения – с помощью жестового языка или только с помощью устной речи, полученные знания и навыки будут различными. Не последнюю роль играет и *окружение* человека, обуславливающее процесс его социализации, а также *опыт чтения книг,* поскольку он позволяет получить представление о нормах письменной речи и расширить словарный запас.

После того как мы провели три интервью и проанализировали результаты, стало очевидно, что те условия, которые на первый взгляд кажутся новыми, все равно можно отнести к одному из тех трех, что нам уже известны (язык коммуникации, степень потери слуха и возраст, в котором человек потерял слух), поскольку «новые» условия являются второстепенными по отношению к ним. К примеру, опыт чтения книг, конечно, будет влиять на уровень владения русским языком (и, может быть, поможет глухому более грамотно излагать мысли в переписке на русском), но сам по себе факт владения языком является определяющим по отношению к процессу коммуникации.

Модели коммуникации с участием глухих, слабослышащих и слышащих людей

Анализ научных публикаций, результатов проведенных интервью, личный опыт автора, включающий общение с глухими и слабослышащими людьми, позволил составить схемы двух разных моделей коммуникации, учитывающих условия и барьеры общения.

Обе модели применимы и к коммуникации в реальной жизни, и к коммуникации в социальных медиа. Результаты фокусированных интервью подсказали, что модели, отражающие коммуникативное взаимодействие в реальной жизни, могут отличаться от тех, что описывают коммуникацию в социальных медиа, только природой барьера.

Эти модели носят теоретический характер, они необходимы, прежде всего, для систематизации полученной информации, а также для понимания того, почему возникают коммуникативные барьеры. Их основное различие заключается в языке, являющемся базовым для одного из собеседников.

Мы разделили барьеры на две группы: если проблема заключается исключительно в отсутствии навыков владения языком, мы отнесем ее к лингвистическому барьеру; если же как минимум одной из причин будет неготовность использовать способ общения, доступный для обоих собеседников, барьер будет отнесен нами к группе психологических или лингво-психологических[19].

Обе модели предполагают, что один из участников коммуникации является слышащим (субъект 1), а второй – глухим или слабослышащим (субъект 2). Вопросы в моделях адресованы субъекту 1. Опора на слышащего при построении моделей обусловлена тем, что слышащие, которые не знакомы с проблематикой данной статьи, могут испытывать затруднения при структурировании информации[20]. Этот подход призван упростить восприятие материала и привлечь внимание к исследуемой проблеме тех людей, которые не интересовались ею прежде.

Предполагается, что собеседники не были знакомы друг с другом, они только «вступают» в коммуникацию, их взаимодействие продиктовано некоторой необходимостью, при этом слышащий не знает заранее, что его собеседник является глухим/слабослышащим.

Предполагаемый результат мы условно назовем «исходом». Когда мы используем словосочетание «благоприятный исход», то подразумеваем состоявшийся акт коммуникации. Если используется формулировка «проблемный исход» или «неблагоприятный исход», значит, коммуникация не состоится.

В модели-1 используется понятие «остаточный слух». Подразумевается, что слуха достаточно для того, чтобы участвовать в коммуникации с использованием хотя бы одного из следующих навыков: 1) умения читать с губ; 2) владения устной речью[21]. В моделях также учитываются позднооглохшие.

В модели-2 мы исходим из того, что слышащий использует в качестве языка коммуникации русский, и допускаем, что он также может владеть русским жестовым языком, когда рассматриваем ситуации, в которых русский жестовый язык является базовым для собеседника.

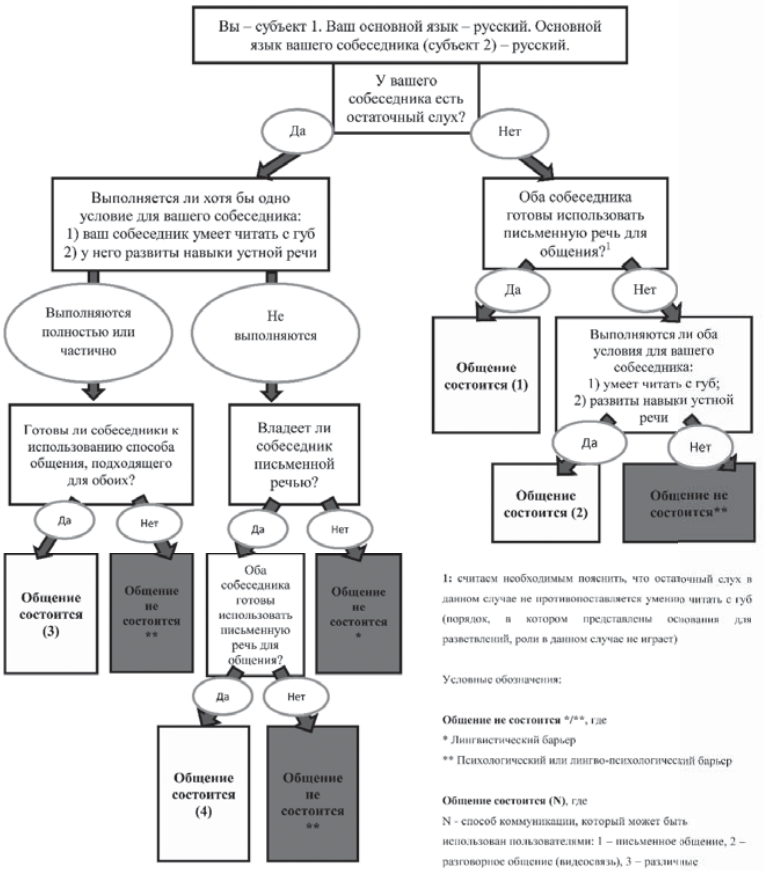
Светлым фоном отмечены те попытки, которые предположительно будут успешными. С помощью темного фона обозначены неудачные попытки: вероятнее всего, в этих случаях будет возникать барьер, который не позволит собеседникам продолжить общение.

Как было отмечено, модели можно применить и к общению в социальных медиа. Для каждого «успешного исхода» мы дополнительно подобрали способ коммуникации, который может быть использован: 1 – письменное общение[22], 2 – разговорное общение (видеосвязь), 3 – различные комбинации с использованием видеосвязи и переписки, 4 – письменное общение, 5 – разговорное общение (видеосвязь), 6 – различные комбинации с использованием видеосвязи и переписки, 7 – письменное общение.

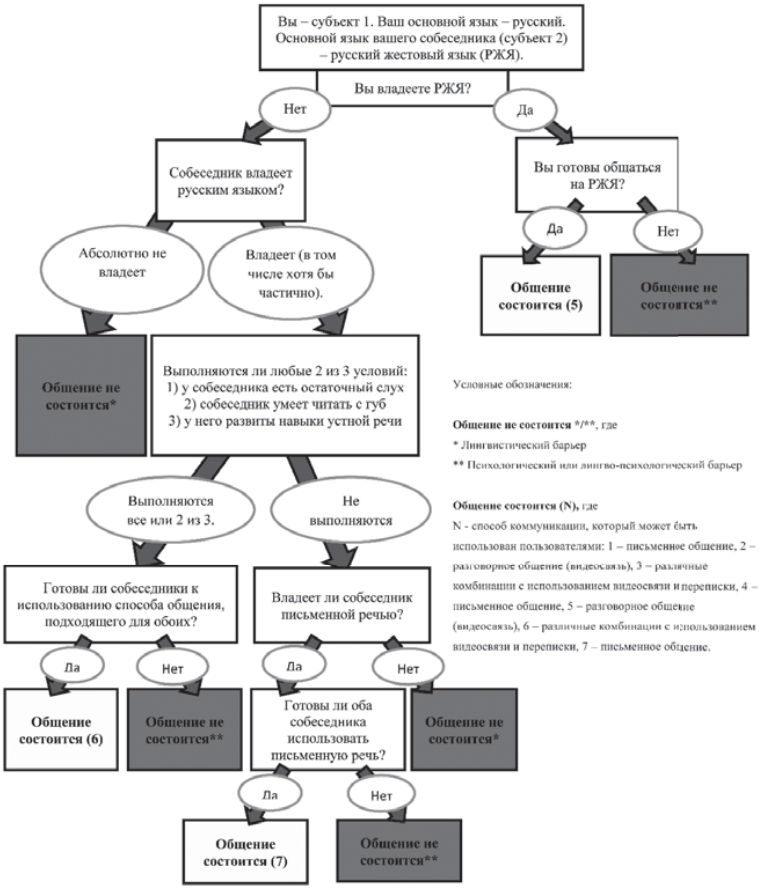
Модель 1. В основу первой модели положен русский язык как базовый для глухого или слабослышащего. «Исходов» может быть 8, из них 4 предполагают успешное установление коммуникации, еще в 4 вариантах общение не состоится. 3 из 4 барьеров не относятся к лингвистическим, так как они не связаны с владением языком.

Модель 2. В основе второй модели – русский жестовый язык как базовый для глухого или слабослышащего. В ней также 8 различных «исходов», однако успешными являются только 3. Неблагоприятных вариантов в данном случае 5, два из них лингвистические (появляется лингвистический барьер, связанный с тем, что глухой может не владеть русским языком).

Модель 1. Общение с участием глухого/слабослышащего, основной язык для которого – русский



Модель 2. Общение с участием глухого/слабослышащего, основной язык для которого – русский жестовый язык



Получается, что для глухих и слабослышащих, использующих в качестве основного языка русский, число благополучных «исходов» будет на один больше. Шансы глухого или слабослышащего, владеющего двумя языками, будут отличаться от первой модели (в сторону увеличения благоприятных «исходов») только при условии, что его собеседник владеет русским жестовым языком и допускает его использование в коммуникации.

Выводы и дискуссия

Определяющую роль в процессе коммуникации с участием слышащего и глухого или слабослышащего человека играет *язык*, а именно знание жестового языка (наиболее важно для слышащего) и знание русского языка (наиболее важно для неслышащего), а также *степень потери слуха* и *возраст, в котором человек потерял слух*. Точный возраст, в котором человек потерял слух, учитывать не требуется, важнее понимать, были ли сформированы к тому моменту навыки владения речью.

В теоретических моделях, построенных с учетом перечисленных условий, учитывается также и то, умеет ли человек читать с губ, владеет ли навыками устной речи. Модели, представленные в статье, могут применяться как к живому общению, так и к общению в социальных медиа.

Причиной непонимания или отказа от общения обычно являются *коммуникативные барьеры*, а именно *лингвистический барьер* (полный – различие используемых языков или неполный – к примеру, различия в синтаксисе/грамматике для слышащего, наличие в сообщении незнакомых слов для неслышащего) или *психологический/психо-лингвистический барьер* (неготовность или нежелание общаться с собеседником).

Даже при устранении такого барьера коммуникации, как лингвистический, остается немало потенциально проблемных «исходов», возникающих из-за неготовности собеседников использовать способ общения, который будет удобен для обоих. На 16 возможных «исходов» приходится 9 неблагоприятных, 6 из них не являются лингвистическими.

Участники общения могут повлиять на успешность коммуникации двумя способами: 1) освоить язык собеседника (преодоление лингвистического барьера); 2) «подстроиться», т. е. использо-

вать способ общения, удобный для обоих (преодоление психологических и/или лингво-психологических барьеров).

Некоторые способы коммуникации являются недоступными для глухого или слабослышащего, поэтому неблагоприятные «исходы» в основном подразумевают отказ слышащего использовать тот язык или способ общения, который доступен для глухого или слабослышащего.

Как было отмечено, причины возникновения таких барьеров могут быть выяснены только в ходе отдельного исследования, учитывающего мотивы и представления друг о друге глухих и слышащих. Как бы то ни было, мы убедились в том, что барьеры в коммуникации слышащего и глухого/слабослышащего действительно существуют.

Однако все это не позволяет нам утверждать, что социальные медиа снимают барьеры коммуникации. Кроме того, мы не исключаем, что в случае успешного установления коммуникации на нее будет продолжать влиять представление слышащего о глухом. Одна из таких ситуаций – переписка (представим, что слышащий не осведомлен о том, что глухие люди могут испытывать трудности с овладением русским языком).

Данное исследование выявило необходимость более детального изучения характеристик (в том числе частотности) общения слышащих и глухих в социальных медиа, поскольку утверждение одного из информантов ставит под сомнение расхожее мнение о том, что социальные медиа способствуют включению неслышащих людей в процесс коммуникации со слышащими.

Таким образом, социальные медиа как платформа обладают большим потенциалом, поскольку предоставляют возможности для общения как в формате переписки, так и посредством видеосвязи. Они позволяют общаться как на русском, так и на русском жестовом языке. Однако вопрос о том, в какой степени реализуется этот потенциал, насколько часто глухие и слышащие вступают в коммуникацию, остается открытым.

В результате данного исследования были намечены следующие этапы работы, которые помогут сформулировать отдельные утверждения, отражающие взаимосвязи между основным языком общения человека, уровнем владения русским языком и практиками по использованию социальных медиа.

Примечания

[1] *Ethnologue*. *Languages of the world: Sign language*. Available at: https://www.ethnologue.com/subgroups/sign-language (accessed: 01.04.2019)

[2] Калькирующая жестовая речь (КЖР) также используется на различных мероприятиях официального характера (в том числе с участием слышащих людей). Средствами КЖР пользовались раньше дикторы-переводчики на российском телевидении, в данный момент новости на основных (центральных) каналах сопровождаются в основном бегущей строкой.

[3] В России жестовый язык был признан «языком общения при наличии нарушений слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка» в 2012 г.

[4] Владыкина Т. В стране глухих // Российская газета. 2012. № 106. Май, 12. Режим доступа: https://rg.ru/2012/05/12/komarova.html (дата обращения: 13.02. 2019).

[5] Несмотря на то что межгрупповая коммуникация не является центральным вопросом в контексте настоящего исследования, необходимо все же учесть, что на сегодняшний день слышащие и глухие россияне, к сожалению, являются представителями разных сообществ. Если точнее, в России существует достаточно замкнутое «глухое» сообщество (а по некоторым оценкам – социокультурное меньшинство), члены которого пользуются собственным языком и являются носителями субкультуры.

[6] Авторы данной теории анализируют, как люди реагируют на непредвиденные нарушения социальных норм и ожиданий.

[7] Данный термин сегодня считается устаревшим. Под ним следует понимать русский жестовый язык.

[8] Тем, кто привык общаться через *SMS*, социальные медиа предлагают функцию отправки текстовых сообщений; развитие видеосвязи создает возможности для общения пользователей на жестовом языке.

[9] Проведенные интервью относятся к фокусированным, являются частично структурированными, носят разведывательный характер. Продолжительность – от 25 до 45 минут. Личные встречи с информантами проходили в период с сентября 2017 г. по сентябрь 2018 г., отдельные моменты были уточнены позднее. Интервью с М. Веселовым и М. Исаевым проводились устно, интервью с А. Сидельниковым проводилось письменно. Во всех интервью для обмена информацией использовался русский язык.

[10] А именно: язык коммуникации, степень потери слуха и возраст, в котором человек потерял слух.

[11] Интенсивная выборка предполагает отбор информационно богатых случаев, позволяет получить большой объем информации об интересующем явлении.

[12] В данном случае используется классический подход к понятию «лидер мнения», предложенный Э. Катцем и П. Лазарсфельдом (Katz, Lazarsfeld, 1955; Вартанова (ред.), 2019).

[13] Интервью автора с главным редактором газеты «Мир глухих», руководителем и контент-редактором сайта *Deafmos* (МГО ВОГ) М. Веселовым. 2018. Янв.

[14] Утверждение о том, что «грамотные» глухие общаются с помощью калькирующей жестовой речи, спорно, поскольку автору статьи встречались глухие, хорошо владеющие двумя языками – русским и русским жестовым. Они отмечают, что для общения с другими глухими они используют русский жестовый язык.

[15] Интервью автора с руководителем видеостудии *DeafmosTV* (МГО ВОГ), общественным деятелем М. Исаевым. 2017. Сент.

[16] Интервью автора с актером кино, популярным видеоблогером А. Сидельниковым. 2018. Сент.

[17] Не следует считать, что социальные медиа полностью решают проблему взаимодействия слышащих и глухих людей, поскольку не для всех глухих и слабослышащих русский язык является основным. Если рассматривать общение по переписке, нужно учитывать, что многие глухие испытывают трудности при использовании письменной речи, могут допускать ошибки. Владение слышащего жестовым языком позволяет по-другому посмотреть на ситуацию общения, поскольку снимает один из барьеров (а именно – лингвистический) в коммуникации с участием тех глухих и слабослышащих, основной язык которых – жестовый.

[18] Имеются в виду русский и русский жестовый язык

[19] Чтобы провести разграничение барьеров по трем, а не по двум основаниям, нужно детально исследовать причины невозможности или нежелания людей вступать в коммуникацию, это должно быть предметом отдельного исследования. К тому же классификация барьеров не влияет на подтверждение или опровержение нашей гипотезы об их наличии.

[20] Это не означает, однако, что данная статья ориентирована только на слышащих: глухие и слабослышащие, владеющие русским языком, вероятно, будут испытывать меньше затруднений при ознакомлении с моделями.

[21] Далеко не все глухие имеют «поставленную» речь, многие из них вообще не пользуются ею в повседневной жизни. Практика «постановки» чаще встречается в коррекционных школах («устный» метод).

[22] Здесь и далее: переписка в различных социальных медиа.

Библиография

Большаков Н. В. Возможности применения стратегии смешивания методов при изучении сообщества глухих и слабослышащих // Вестн. Томск. гос. ун-та. Философия. Социология. Политология. 2017. № 38. С. 154–165.

Боскис Р. М. Глухие и слабослышащие дети. М.: Советский спорт, 2004.

Бухтиярова И. Н. Информационные технологии как фактор развития современного инклюзивного общества // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. № 6–1. С. 122–125.

Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. М.: АпрельПресс; Эксмо-Пресс, 2000.

Выготский Л. Проблемы дефектологии. М.: Просвещение, 1995.

Зайцева Г. Л. Жестовая речь. Дактилология: учебник для студ. высш. учеб. заведений. М.: ВЛАДОС, 2000.

Зайцева Г. Л. Жест и слово: научные и методические статьи. М., 2006.

Зубкова И. В. Коммуникативные барьеры как фактор повышения риска непонимания в межличностных отношениях // Известия Саратовск. ун-та. Новая серия. Сер.: Акмеология образования. Психология развития. 2011. № 4 (2) С. 72–76.

Отечественная теория медиа: основные понятия. Словарь / под ред. *Е. Л. Вартановой*. М.: Фак. журн. МГУ, 2019.

Якобсон Р. Избранные работы. М., 1985. С. 319–321.

Ярская-Смирнова Е. Р. Мужчины и женщины в стране глухих // Одежда для Адама и Евы: Очерки гендерных исследований. М., 2001. С. 221–236.

Berko R. M., et al. (2010) *Communicating. 11th ed*. Boston: Pearson Education. Pp. 9–12.

Burgoon J. K., Hale J. L. (1988) Nonverbal expectancy violations: Model elaboration and application to immediacy behaviors. *Communication Monographs* 55 (1): 58–79. DOI: https://doi.org/10.1080/03637758809376158

Chang C. M. (2014) New media, new technologies and new communication opportunities for deaf/hard of hearing people. In *International Conference on Communication, Media, Technology and Design*. Pp. 24–26.

Katz E., Lazarsfeld P. F. (1955) *Personal influence*. New York: Free Press.

Marschark M., Spencer P. E. (2010) *The Oxford Handbook of Deaf Studies, Language, and Education, Vol. 2*. New York: Oxford University Press. DOI: 10.1093/oxfordhb/9780195390032.001.0001

Silverman D. (1993) *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications.

Stokoe W. C. (1960) *Sign Language Structure: An Outline of the Visual Communication Systems of the American Deaf. Studies in Linguistics, Occasional papers, Vol. 8*. Buffalo: University of Buffalo.

Notes

Ethnologue. Languages of the World: Sign Language. Available at: https://www.ethnologue.com/subgroups/sign-language (accessed: 01.04.2019).

Interview with editor-in-chief of the Mir Glukhih newspaper M. Veselov. Jan. 2018.

Interview with director of the video studio “DeafmosTV” M. Isayev. Sept. 2017.

Interview with actor and popular video blogger A. Sidelnikov. Sept. 2018.

Vladykina T. (2012) V strane glukhikh [In the Country of the Deaf]. *Rossiyskaya gazeta* 106, 12 May. (In Russian). Available at: https://rg.ru/2012/05/12/komarova.html (accessed: 13.02.2019).

References

Berko R. M., et al. (2010) *Communicating. 11th ed*. Boston: Pearson Education. Pp. 9–12.

Bol’shakov N. V. (2017) Vozmozhnosti primeneniya strategii smeshivaniya metodov pri izuchenii soobshchestva glukhikh i slaboslyshashchikh [The Possibilities of Using the Strategy for Mixing Methods in Studying the

Community of the Deaf and Hard of Hearing]. *Vestn. Tomsk. gos. un-ta. Filosofiya. Sotsiologiya. Politologiya* 38: 154–165. (In Russian)

Boskis P. M. (2004) *Glukhie i slaboslyshashchie deti* [Deaf and Hard of Hearing Children]. Moscow: Sovetskiy sport; illustrations: (Zolotye stranitsy surdopedagogiki). (In Russian)

Bukhtiyarova I. N. (2015) Informatsionnye tekhnologii kak faktor razvitiya sovremennogo inklyuzivnogo obshchestva [Information Technologies as a Development Factor of a Modern Inclusive Society]. *Gumanitarnye, sotsial'no-ekonomicheskie i obshchestvennye nauki* 6-1: 122–125. (In Russian)

Burgoon J. K., Hale J. L. (1988) Nonverbal Expectancy Violations: Model Elaboration and Application to Immediacy Behaviors. *Communication Monographs* 55 (1): 58–79. DOI: https://doi.org/10.1080/03637758809376158

Chang C. M. (2014) New Media, New Technologies and New Communication Opportunities for Deaf/Hard of Hearing People. In *International Conference on Communication, Media, Technology and Design*. Pp. 24–26.

Katz E., Lazarsfeld P. F. (1955) *Personal Influence*. New York: Free Press.

Marschark M., Spencer P. E. (2010) *The Oxford Handbook of Deaf Studies, Language, and Education, Vol. 2*. New York: Oxford University Press. DOI: 10.1093/oxfordhb/9780195390032.001.0001

Silverman D. (1993) *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications.

Stokoe W. C. (1960) *Sign Language Structure: An Outline of the Visual Communication Systems of the American Deaf. Studies in Linguistics, Occasional Papers, Vol. 8*. Buffalo: University of Buffalo.

Vartanova E. L. (ed.) (2019) *Otechestvennaya teoriya media: osnovnye ponyatiya. Slovar'* [Russian Media Theory: Major Concepts. Vocabulary]. Moscow: MSU Faculty of Journalism; Moscow St. Univ. Publ. (In Russian)

Vatslavik P., Bivin D., Dzhekson D. (2000) *Pragmatika chelovecheskikh kommunikatsiy: izuchenie patternov, patologiy i paradoksov vzaimodeystviya* [Pragmatics of Human Communications: a Study of Patterns, Pathologies and Paradoxes of Interaction]. Moscow: Aprel'Press Publ.; «ESMO-Press» Publ. (In Russian)

Vygotskiy L. (1995) *Problemy defektologii* [Defectology Problems]. Moscow: Prosveshchenie Publ. (In Russian)

Yakobson R. (1985) *Izbrannye raboty* [Selected Works]. Moscow. Pp. 319–321. (In Russian)

Yarskaya-Smirnova E. R. (2001) *Muzhchiny i zhenshchiny v strane glukhikh // Odezhda dlya Adama i Evy: Ocherki gendernykh issledovaniy* [Men and Women in the Country of the Deaf]. In: [Clothes for Adam and Eve. Essays in Gender Studies]. Moscow. Pp. 221–236. (In Russian)

Zaytseva G. L. (2000) *Zhestovaya rech'. Daktilologiya. Ucheb. dlya stud. vyssh. ucheb. zavedeniy* [Gesture Speech. Dactylology. A Textbook for University Students]. Moscow: VLADOS Publ. (In Russian)

Zaytseva G. L. (2006) *Zhest i slovo: nauchnye i metodicheskie stat'i* [A Gesture and a Word: Scholarly and Methodological Articles]. Moscow. (In Russian)

Zubkova I. V. (2011) Kommunikativnye bar'ery kak faktor povysheniya riska neponimaniya v mezhlichnostnykh otnosheniyakh [Communication Barriers as a Factor of Increased Risk of Misunderstanding in Interpersonal Relations]. *Izvestiya Saratovsk. un-ta. Novaya seriya. Seriya Akmeologiya obrazovaniya. Psikhologiya razvitiya* 4 (2): 72–76. (In Russian)

Поступила в редакцию
30.01.2020