DOI: 10.15421/292104

Received: 25 Aug 2021

Revised: 1 Oct 2021

Accepted: 22 Oct 2021

Комунікація: проблема зниження якості розуміння

Іванова С.А.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

Абельсеїтова С.К.

Республіканський центр навчання та консалтингу, г. Нур-Султан, Республіка Казахстан

У статті розглянуто феномен «комунікація» як селекція трьох складових: інформація, повідомлення, розуміння. Увагу приділено розкриттю феномену «розуміння», яке з'являється/не з'являється в комунікативному акті. Стаття розглядає особливості комунікативного акту як такого й виокремлює його найбільш специфічні показники. Також розглянуто різні чинники впливу на передачу інформації, а саме: коротко представлені комунікативні бар'єри, які, власне, забезпечують певну якість передачі інформації. Наочно показано, що неможливо передати та прийняти одну й ту саму інформацію без її спотворення. Фактично загальна варіабельність «зашифрована» у процес комунікації. Процес комунікації не до кінця вивчений, і змінити загальну варіабельність людині буде досить складно. Зате за формулою сенсу можна знайти варіанти зменшення спеціальної варіабельності. У сучасному світі спеціальна варіабельність за рахунок різних інформаційних процесів у соціумі набуває небачених масштабів. Сенси губляться, і не відбувається розуміння між людьми в комунікаційних актах. Враховуючи, що сучасний світ накопичив томи помилок і помилкових установок, ймовірно, необхідно серйозно поставитися до завдання формування нового механізму перевірки даних, який буде здатний знайти загальне в міркуваннях, вписати дані в єдині, але індивідуальні моделі розуміння та пізнання. Також необхідно розробити нові системи самоперевірок та колективних звірок отриманих результатів з метою підвищення запасу смислової міцності та підвищення якості розуміння інформації. Так, у статті розглянуто механізми покращення якості розуміння через застосування алгоритмів інфознавства з метою зниження спеціальної (особливої) варіабельності комунікації. Така робота спрямована на підвищення запасу смислової міцності як основного чинника підвищення якості розуміння. Завдання, пов'язані з підвищенням смислового запасу міцності, можуть вирішуватись як за допомогою суто індивідуальної роботи, так і в колективних моделях навчання.

Ключові слова: інформація; розуміння; якість; сенс; інфознавство.

Ivanova S., Candidate of Philological Sciences (Ph.D.), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Advertising and Public Relations, e-mail address: ivanova_s@fszmk.dnu.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9065-8687>, Oles Honchar Dnipropetrovsk National University, 13, Naykova Str., Dnipro, 49050, Ukraine

Abelseitova S., Candidate of Technical Sciences (Ph.D.), Member of the European Organization for Quality, Academician of the Kazakhstan Academy of Quality Management, e-mail address: abelseitovasveta@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4648-9855>, Republican Center for Training and Consulting, 15, of, 5/4, Saraishyk Str., Nur-Sultan, 010000, Republic of Kazakhstan

Іванова С.А., кандидатка філологічних наук, доцентка, доцентка кафедри реклами та зв'язків з громадськістю, електронна адреса: ivanova_s@fszmk.dnu.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9065-8687>, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, вул. Наукова, 13, Дніпро, 49050, Україна

Абельсеїтова С.К., кандидатка технічних наук, членкиня Європейської організації якості, академік Казахстанської академії управління якістю, електронна адреса: abelseitovasveta@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4648-9855>, Республіканський центр навчання та консалтингу вул. Сарайшик, 5/4, оф.15, м. Нур-Султан, 010000, Республіка Казахстан

1. Введение

Постановка проблемы. Современная эпоха демонстрирует некую одержимость генерированием информации: количество информации возрастает, а ее качество не повышается, напротив, оно снижается. Это, естественно, приводит и к снижению возможностей по распознаванию смыслов: информацию становится всё труднее понимать и интерпретировать.

Более того, уже появились теории о том, что люди будут все хуже понимать друг друга вне профессиональных союзов, то есть явно отстраивается новая Вавилонская Башня. Действительно, люди перестают понимать друг друга, перестают понимать информационные «следы» других людей и теряют способность к прогнозу результатов коммуникации. А как только начинают плохо выполняться прогностические операции, так сразу снижается степень результативности и удовлетворённости от общения, и также снижается уровень дофамина. А именно последний является двигателем развития и «фундаментальным ингредиентом построения поведенческих репертуаров с эффективным способом приобретения опытного капитала для проведения оптимальных контингентных расчетов на протяжении всей жизни» (Lambert, 2018).

Анализ исследований и публикаций. Вопросы, связанные с коммуникацией, актуальны всегда (Luman, 2005; Berwick & Chomsky, 2016; Lotman, 2014; Kubryakova, 2004; Lakoff, 2004 и др.). Человек познает себя в диалоге (Bakhtin, 1963; Bakhtin, 1994), в общении и взаимодействии с другими. При этом принципиально коммуникация имеет достаточно прагматический характер и строится на двух основных предпосылках: во-первых, у людей, так или иначе, всегда есть общие интересы, и, во-вторых, всякие различия — это потенциальные возможности для коммуникации и понимания (Prigozhin, 2007). Так, «коммуникации включают непрерывный процесс создания и поддержания отношений между людьми, которые должны развиваться в направлении, устраивающем всех участников процесса» (Kollerett et al., 2012).

Темы, связанные с проблемами коммуникации, постоянно привлекают ученых и ставят все новые и новые вопросы, требующие ответов, которые необходимо постичь, чтобы не потерять навык общения и способность к взаимодействию с другими людьми.

Цель статьи — рассмотреть понятие «коммуникация» и выявить причины, снижающие качество понимания при протекании коммуникативных процессов.

Объект исследования — изменение качества понимания при коммуникации.

Методы исследования. Поиск и выявление моделей, которые позволяют описать более глубоко и

объемно коммуникативную схему для ее лучшего понимания. Метод наложения подходов как способ усложнения структуры общего понимания вопросов коммуникации. Синтез нового видения вопроса коммуникации между людьми и возможности изменения его качества.

2. Результаты

По Луману, коммуникация — это селекция трех составляющих: информация, сообщение и понимание (Luman, 2005). Вопросы, связанные со сложностью определения понятия «информация», нами были подробно рассмотрены в статье «Кризис информации: суть и потенциал» (Ivanova, 2020). В этой работе мы рассматривали природу информации как явления «связности», «когерентности». Собственно, такая природа информации и позволяет обеспечивать системное взаимодействие объектов между собой. В настоящей же статье внимание будет акцентировано на вопросах, связанных с пониманием и интерпретацией полученной информации. Интерес к этой теме не случаен, так как в современном мире наблюдается общее ухудшение понимания людей между собой.

Феномен «сообщение» мы будем в основном рассматривать с точки зрения проблематики кодирования с целью передачи смысла и, соответственно, декодирования информации для получения переданного смысла. Стоит уточнить, что проблема кодирования имеет сложную природу, не до конца понятую и изученную. Один из важных вопросов, который непрерывно возникает в связи с проблемой кодирования в сообщении, — это вопрос о том, что именно кодируется: информация (чистая) или представления об образе информации. По сути, в коммуникации кодирование представляется в виде «договора о смыслах и суммах». Стоит уточнить, что кодирование с помощью языка — это как «камень преткновения для разъяснений эволюций» (Berwick & Chomsky, 2016), так и в целом загадка для понимания природы феномена общения людей. При оценке сообщения как такового стоит учитывать также проблему индукции. Впервые ее сформулировал Парменид: «У большинства смертных нет ничего в их заблуждающемся уме, кроме того, что попало туда через их заблуждающиеся органы чувств» (Porper, 1983). Собственно, и В. Налимов пишет, что человек открывается в своём видении мира и моделирует скорее, природу самого человека, чем природу описываемого им мира (Nalimov, 2010). Соответственно, при оценке сообщения всегда возникает вопрос: насколько оно выдуманно и насколько сильно была интерпретирована информация, то есть возникает вопрос к критериям истинности сообщения.

Если же вернуться к коммуникации в целом, то очень упрощенная схема коммуникации может быть представлена следующим образом:

Рис. 1. Схема коммуникационного процесса
Источник: авторская разработка

Рис. 2. Схема коммуникативных барьеров
Источник: авторская разработка

В схеме:

1.Своеобразный хаос мысли, то есть место обитания многочисленных дифференций, часть которых осознаются человеком, а часть не осознаются. Стоит отметить, что как раз на этом уровне начинают работать автоматические ментальные схемы обработки информации: искажение, вычеркивание, конструирование, обобщение. Необходимо также понимать, что на этом уровне имеет место и так называемая дословарная обработка информации, природа которой до сих пор мало изучена и малопонятна.

2.Массив элементов, с помощью которых передается конкретное сообщение и происходит минимизация всего объема информации, то есть осуществляется перевод «смысла» в форму. Стоит подчеркнуть, что минимизация информации не может рассматриваться как техническое уменьшение количества информации — это сложный ментальный процесс, который управляем лишь частично, многие части этого процесса человеком, как правило, не осознаются и, по сути, происходят автоматически.

3.Получение, декодирование (интерпретация) и понимание сообщения.

Надо понимать, что точки «1», «2» лежат в области социального, психологического, эмоционального и прочих полей передающего объекта. На точку «2» влияет технология передачи (шум, помехи, специфика, возможности канала и пр.). Кроме этого, точка «2» частично, как и точка «3», лежит в области социального, психологического, эмоционального и прочих полей принимающего объекта. Схема демонстрирует потенциальную **невозможность передачи и приема одной и той же информации**: вероятность этого стремится к нулю. Причем это характерно не только для передачи информации между людьми, но и, например, для передачи ДНК-информации.

Эта схема может быть дополнена с учетом так называемых **коммуникативных барьеров**. Схему коммуникативных барьеров предложил исследователь Предраг Миич (Micich, 1987). В литературе выделяют и более сложные модели коммуникативных барьеров, например личностные, физические, семантические, языковые, организационные, статусные, культурные, временные и пр. Однако мы остановимся на схеме П. Миича, так как она проста и доходчива, а главное, четко вкладывается в общую коммуникативную схему, позволяя ее дополнить для более глубокого понимания.

Необходимо сделать ремарку, что в позиции 1 и 3 дополнительным состоянием является «хаос» (в том числе и «дословарный»), то есть некое состояние, в котором какой-либо прогноз весьма затруднен, так как неизвестно, что происходит на самом деле в голове тех, кто общается. Действительно, невозможно знать точно, какие дифференции человек-кодировщик/человек-декодировщик выберет для передачи/получения информации. Для любой конкретной ситуации, развивающейся во времени, остается неизвестным, насколько выбор человека является осознанным (об этом свидетельствуют многочисленные исследования в области нейробиологии). Остается неясным и то, какие нейромедиаторы будут влиять на реакции человека в конкретный момент времени. А также не очевидно и то, какие ментальные модели будут подключены на бессознательной и осознанной стадиях кодирования/декодирования информации. Это означает, что состояние подхода человеком к первому (и пятому) коммуникативному барьеру фактически не просчитывается на уровне личностных реакций. Стоит отметить, что реакции коллективные более прогнозируемые, учитывая особенности работы «зеркальных нейронов» человека и получаемых коллективных реакций, таких как «стадное чувство», «эффект толпы», «циркулярная реакция», «взаимное заражение», т.е. передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами» (Nazaretyan, 2003).

Итак, состояния формулирования послания и его приема очень вариабельны. Следует указать и еще одну важную составляющую этого «хаоса» — это объемы шумовой информации (точке «2» присущи шумы разной этимологии и локации), которая, в свою очередь, может влиять позитивно/негативно на кодирование и декодирование информации человеком. Наличие такого объема информации теоретически должно ставить перед образованием новую задачу: научить отбирать нужную и значимую для понимания информацию. Однако никакие программные продукты школ и вузов не включают в себя предметы, которые развивают способность оценивать важность, значимость и ценность получаемой информации, ее включенность в управляемые потоки коммуникативной деятельности. К слову сказать, в основном деятельность школьников и студентов сводится к поиску нескольких фрагментов по заданной теме и их компиляции в единый массив сообщения.

Рис. 3. Схема коммуникативных барьеров с наложением потенциала тезаурус-барьера
Источник: авторская разработка

Итак, на коммуникацию влияют (по П. Мицичу) пять коммуникативных барьеров. Рассмотрим кратко каждый из барьеров коммуникации.

Барьер №1 достаточно формально можно назвать, по мнению П. Мицича, барьером «предела воображения». Этот барьер отделяет то, что задумано, от того, что приобрело словесные или визуальные формы. П. Мицич полагает, что на этом этапе обязательно теряется не менее 30% информации. И следует учитывать, что эти цифры верны только в том случае, если человек действительно хочет и в состоянии передать фактическую информацию о реальных объектах в относительно не искаженном виде. В противном случае уже тут могут возникать достаточно масштабные отклонения от реального описания действительности. Так, в современном мире существует, например, понятие информационного «фейка»; в его основе лежит сознательное искажение информации на первом коммуникативном барьере с целью передачи ложной, но вполне ожидаемой (то есть вероятной с точки зрения веры) информации.

На этом этапе формирования сообщения у человека появляется понимание, ЧТО он может и что необходимо передать через информационный канал.

Барьер № 2 — это так называемый активный языковой фильтр, который демонстрирует, что именно может быть передано с помощью информационного канала (то есть фактически может быть услышано или увидено реципиентом). Для увеличения пропускной способности этого фильтра активно применяются различные дополнительные инструменты — схемы, модели, визуализация и пр. На сегодняшний день существует масса работ, например Дена Роэма (Roam, 2008), о так называемом визуальном мышлении, которое позволяет с помощью картинок и схем передавать больше информации в канал передачи. Следует заметить, что работы Д. Роэма можно рассматривать прежде всего как популяризацию идей, которые ранее были объектом научного исследования (У. Дж. Боумен, Ж. Адамар, В.П. Зинченко, Е. Ретанов, Н.Ю. Вергилес и многие другие). Следует указать, что с целью прохождения

Рис. 4. Слева: чуть модифицированная схема К. Грейза;
справа: схема С. Переслегина о взаимосвязях мира идей, вещей и социокультурных отношений
Источник: разработано авторами на основании исследований
К. Грейза и С. Переслегина (Beck & Cowan, 2006; Pereslegin, 2005)

большого количества полезной информации, несущей смысл, через этот барьер используются и различные фигуры речи, например такие, как метафоры, оксюмороны и пр. Использование фигур речи позволяет человеку общаться на уровне концептов, которые принимают участие в управлении мышлением (Lakoff & Johnson, 1980).

На этом этапе формирования сообщения у человека появляется понимание, КАК он может осуществить передачу информации с минимальным искажением по отношению к задуманной.

Барьер № 3 — «тезаурус-барьер», который учитывает привычную картину мира (т.е. некое ожидаемое событие или явление, вписывающееся в так называемую «логику здравого смысла») общающихся людей и их запасы доступных инструментов коммуникации.

Привычную картину мира (ПМК) можно представлять в виде самых различных схем (см. рис. 4). Нами для примера выбраны схемы К. Грейза (Beck & Cowan, 2006) и С. Переслегина (Pereslegin, 2005).

Эти схемы помогут представить, чем является тезаурус-барьер и что необходимо понимать, чтобы при организации коммуникации преодолевать этот барьер.

Так люди, находящиеся в коммуникации, должны иметь точки соприкосновения «тезаурус-баз», что, собственно, и позволяет находить точки понимания. Чем более идентичны «тезаурус-базы», тем проще происходит нахождение общего смысла для говорящих. Идентичного понимания добиться достаточно сложно, точнее, фактически невозможно в обычном состоянии сознания. Так, вопросом максимально общего понимания информации занимается Отто Шармер (Sharmer, 2019). Он предлагает свою знаменитую теорию U, концепцию чувствующего присутствия. Исходя из его опыта, понимание — это процесс, растянутый во времени и организованный по специальным правилам. По сути, через этот барьер может быть пропущена информация, которая опирается на общее фоновое знание отправителя и получателя. Таким образом, этот барьер препятствует прохождению парадигмально различающейся информации и, соответственно, его роль может оцениваться как помогающая и/или мешающая протеканию коммуникации.

На этом этапе формирования сообщения происходит «притирка, подгонка» информации под возможности коммуникатора и реципиента.

Барьер №4 — это так называемый пассивный фильтр воображения. Он дает представление о факте потери информации при ее приеме. Размер этих потерь зависит от характерных особенностей (когнитивные способности человека, эмоциональное состояние, степень концентрации и т.д.) декодирующей информации. Важную роль в момент восприятия человеком информации играет его психоэмоциональное состояние, которое, в свою очередь, связано с ментальными моделями работы мозга, а также с

ментальными ловушками, в которых пребывает человек, и с «лесами» его культурных парадигм. О влиянии парадигм на ментальные и коммуникативные процессы мы писали ранее (Ivanova & Suetin, 2018).

На этом этапе реципиент производит интерпретацию полученной информации и выявляет/не выявляет смыслодержающие элементы, пытается понять, что ему сообщили в коммуникативном акте.

Барьер № 5 — это барьер объема запоминания, то есть количество информации, которое человек в состоянии запомнить: своеобразный сухой остаток того, что остается в его памяти после момента восприятия. В идеальном случае, в итоге запоминается не более 20% информации, задуманной отправителем. Таким образом, проходя через все фильтры, теряется не менее 80% информации, которая была задумана в начале коммуникативного процесса. Собственно говоря, отсюда и интерес к таким подходам, как теория U, которая позволяет снизить потери информации и действительно согласовать общее видение вопроса.

Конечно, подобная модель коммуникации не позволяет быть уверенным в высоком уровне понимания. Стоит отметить, что аналогичный процесс прослеживается и при письменной коммуникации, например, читая книгу (документ) человек по-прежнему имеет аналогичную «коммуникативную трубу» восприятия. Автор закодировал информацию и передал ее посредством текста. Читающий на своем уровне понимания декодировал информацию и что-то запомнил. При этом то, что писал автор, и то, что понял и запомнил читатель, — это, по сути, разные вещи.

Таким образом, при работе с коммуникативным продуктом (речь, текст) важно качество информации, которое **определяется запасом смысловой прочности** при увеличении новых сведений и данных по изучаемому вопросу (объекты, явления и пр.).

На сегодняшний день смысловая прочность данных является почти химерой. Можно взять любой пример, например коронавирус, и найти массу противоречивой информации, которая, по сути, сводит на нет какую-либо смысловую прочность относительно этого объекта изучения. Так, в качестве примера можно рассмотреть статью «Ковид-пандемия: взгляд ковидоскептика» (habr.com, 2021). В материале даются факты относительно протекания пандемии, а также даются ссылки на различные документы и статистические обзоры. Набор данных поражает воображение и порождает вопросы о качестве информации, которую человек потребляет в медийном поле. Смысловая прочность феномена «коронавирус» распадается при изучении статьи (взятой исключительно в качестве примера), подготовленной в традициях научной школы, то есть со ссылками на конкретные документы и публикации.

Если же вспомнить формулу смысла (Иванова, 2020), предложенную нами ранее, то имеем:

$$\text{Смысл} = \frac{\sum \text{сил влияний}}{n \text{ интерпретаций}}$$

где

• в числителе « $\sum$ сил влияний» будет подразумеваться:

• предварительная осведомленность человека о событии, явлении (в том числе и сам процесс формирования этой осведомленности во времени);

• набор парадигм и ценностей (которые будут принимать участие в работе с информацией о событии или явлении);

• системные ассоциативные связи с различными объектами (что предполагает наличие кругозора и наличие определенной картины мира человека);

• психоэмоциональное состояние (как правило, влияет на восприятие и запоминание информации);

• ситуативные особенности и т.д.;

и

• знаменатель « n интерпретаций», в свою очередь, будет зависеть от таких факторов, как:

• точность определения феномена, терминов и выражений;

• гибкость (смысловой объем) текста и контекста;

• авторитетность и проверяемость приведенных источников и цитируемых мнений;

• количество вмещенных вымыслов и пр.

Из формулы видно, что нахождение общего смысла лежит и в области уменьшения суммы сил влияния, и в точности и смысловой детализации потенциальных интерпретаций. Таким образом, с информацией необходимо производить как «очистку» « $\sum$ сил влияний» от ложных знаний, связей и эмоций, так и детализировать и уточнять особенности потенциала « n интерпретаций» с целью выявления ложного и неточного содержания для последующего его вычеркивания из процесса понимания. По сути, необходим процесс объективизации информации.

При этом весь процесс коммуникации представляет собой весьма вариативную структуру, где вариации как бы «зашиты» в саму суть. Причем вариации, присущие процессу коммуникации, имеют характер как общих, так и специальных (особых). Стоит указать, что устранение общих причин вариативности, как правило, требует вмешательства в систему и изменения существующего процесса, тогда как устранение специальных (особых) причин требует вмешательства в существующий процесс (Shper, 2012).

Естественно, изменение системы коммуникации как таковой с целью снижения вариативности видится весьма проблематичным. С учетом того, что человек до конца не понимает, каким образом происходит коммуникация между людьми, какова роль языка, что есть речь и текст, какова роль невербальных знаков и пр. При этом устранение специализиро-

ванных причин вариативности видится в какой-то мере достижимой целью, причем как на уровне индивида, так и на уровне общества.

Если вернуться к формуле смысла, то видно, что сумма сил влияния (« $\sum$ сил влияний») в настоящее время намеренно разрастается: тиражируется всякая информация — и проверенная, и не проверенная, и выдуманная, и искаженная. Человек находится под постоянным влиянием общества (с его системой СМИ), культуры (с ее видоизменяющимися ценностными ориентирами), семьи (с ее традициями и нововведениями), образовательных и воспитательных учреждений (с их правилами и директивами).

По сути, в коммуникацию с человеком общество намеренно вводит массив информации, который обладает специальной вариативностью. Количество этой информации огромно, и оно изменяет саму систему и, соответственно, переводит многие специализированные (особые) причины в ранг общих. Так, создание систем дезинформации и культуры фейков приводит к формированию ложных реальностей, которые, в свою очередь, начинают продуцировать всё большую и большую вариативность. Процессы, в которые включен человек, перестают быть статистически управляемыми, стабильными. Вся жизнь приобретает краски непредвиденных обстоятельств, которые раз за разом выводят социальные процессы из состояния статистической управляемости, а значит, расшатывают социальную систему. Какая-либо коммуникация в таких условиях превращается в определенный ребус с неизвестными, которые включаются в общее выражение « $\sum$ сил влияний» и таким образом увеличивают количество слагаемых суммы, а значит, ухудшают общий уровень понимания. На материале статьи, приведенной в качестве примера («Ковид-пандемия: взгляд ковидоскептика»), можно наглядно увидеть влияние порой прямо противоположных заявлений по исследуемому вопросу, со всеми вытекающими из этого обстоятельствами. В том числе с уменьшением социального познания, которое «не равняется сумме знаний всех членов социальной системы, а представляют собой именно ту часть знаний, которая является общей для всех членов и проявляется в понятии коллективной картины мира и культуры (Garaedagi, 2007). Естественно, такое влияние резко уменьшает и «тезаурус-базу» для потенциального понимания в процессе коммуникации.

Что до « n интерпретаций», то ситуация не менее трагична с точки зрения коммуникаций. Найти точные формулировки достаточно сложно — все имеет характер *floou*, более того, часто вообще опускается этап со-настройки на общие определения и термины. Отсечение ложного понимания тоже выглядит достаточно сложной проблемой, так как мнений и вариантов по событию настолько много, что проанализировать их все становится практически невозможно. И человек просто выбирает вариант реальности, в который готов поверить.

Для снижения варибельности в «п интерпретациях» нами предлагается подход «инфоведе-ние» (Иванова, Суетин, 2019), который позволяет через индивидуальную детализацию приходить к более ясному пониманию вопросов. Что, в свою очередь, позволяет вести диалог с помощью аргументированного представления информации, которая собирается по алгоритму, построенному в том числе на методике работы с вопросами (КТО, ЧТО, ГДЕ, КОГДА, СКОЛЬКО, КАК). Такой подход позволяет улучшить качество понимания, то есть увеличивает **запас смысловой прочности**, который не разрушается при увеличении новых сведений и данных.

Интересно, что как только человек получает определённый запас смысловой прочности, то изменяется и «Σ сил влияний». Его разброс уменьшается, так как общее понимание перестаёт испытывать на себе целый ряд психоэмоциональных состояний, связанных с неуверенностью и различными сомнениями, изменяется парадигмальное восприятие мира, уточняются ассоциации и пр.

Таким образом, увеличение **записа смысловой прочности** лежит в компетенции человека и его потенциальной возможности изменить методику (процедуры) работы с информацией.

3. Обсуждение

Интересно уточнить, что в рамках экспериментального тестирования метода «инфоведе-ние» (2019) в течение семестра была проведена работа, направленная на изучение студентами самих себя и ведение дневника. Ее приблизительный план представлен на ресурсе инфоведения (Infovedeniye: rabota s informatsiej, 2020). Организация такой работы давала определённые гарантии в том, что студент не сможет списать и подсмотреть результат в материалах Интернета. Важно, что в итоговых работах более половины (68 %) студентов утверждали следующее: «Я никогда не думал(а), что смогу...» Таким образом, работа в течение всего лишь 4 месяцев второго семестра позволила студентам взглянуть на себя иначе, а значит, изменить свое поведение и свое видение себя в мире.

Системная работа, направленная на глубокое изучение как себя, так и объектов окружающего мира, может в корне изменить самого человека и его представления о мире. По сути, она позволяет стабилизировать восприятие человека на базе лучшего понимания объектов, которые его окружают и имеют определённое влияние на качество восприятия, на формирование определённого устойчивого запаса прочности понимания.

Учитывая, что современный мир накопил тома заблуждений и ошибочных установок, вероятно, необходимо серьёзно отнестись к задаче формирования нового механизма проверки данных, который будет способен найти общее в рассуждениях, вписать данные в *единые, но индивидуальные* модели понимания и, соответственно, познания. Также необходи-

мо разработать новые системы самопроверок и коллективных сверок полученных результатов для повышения запаса смысловой прочности и повышения качества понимания информации.

4. Выводы

Каждый человек должен понимать долю своей ответственности за свое собственное понимание, а также за тиражируемые высказывания в аудитории.

Если ранее клятву Гиппократу давали врачи, то сегодня любой человек, встроенный в коммуникативные процессы общества, тоже должен повторять: «не навреди». Необходимо воспитать в себе культуру ограничений по тиражированию пустой и ложной информации, привычку проверки и очистки информации, то есть привычку проводить объективизацию информации.

Такие задачи могут решаться как с помощью сугубо индивидуальной работы, так и в коллективах. При этом все усилия должны лежать в области повышения качества информации через повышение запаса смысловой прочности информации, которой люди обмениваются между собой.

References

- Bakhtin, M.M. (1963). *Problemy poetiki Dostoevskogo* [Problems of Dostoevsky's Poetics]. Sovetskiy pysatel (in Russian).
- Bakhtsn, M.M. (1994). *Raboty 1920-kh godov* [Works of the 1920s]. Otchizna (in Russian).
- Beck, D., & Cowan, C. (2006). *Spiral Dynamics; mastering values, leadership and change*. Book Depository US.
- Berwick, R., Chomsky, N. (2016). *Why Only Us*. The MIT Press.
- Garaedagi, Dzh. (2007). *Sistemnoe myshlenie: kak upravlyat haosom y slozhnymi protsessami: Platforma dlya modelirovaniya biznesa* [Systems Thinking: How to Manage Chaos and Complex Processes: A Platform for Business Modeling]. Grevtsov Publisher (in Russian).
- Habr (2021). Kovyd-pandemiya: vzhliad kovydoskeptyka. <https://habr.com/ru/post/564356>.
- Infovedeniye: rabota s informatsiej (2021). *Praktycheskaya rabota kognitivnoy laboratorii* [Practical work of the cognitive laboratory]. http://info-ved.com/?page_id=362 (in Russian).
- Ivanova, S.A. (2020). Krizis informatsii: sut i potentsial [The Crisis of Information: Essence and Potential]. *Communications and Communicative Technologies*, 20, 42-48. <https://doi.org/10.15421/292006> (in Russian).
- Ivanova, S.A., & Suetin, A.H. (2018). Rabota s informatsiej: sdvig paradigmy [Working with information: paradigm shift]. *Proektirovanie budushchego. Problemy tsyfrovoy realnosti: trudy 1-j Mezhdunarodnoj konferentsii* [Designing the Future. Problems of digital reality: Proceedings of the 1st International Conference], Moskva, 152-157. doi:10.20948/future-2018-23 (in Russian).
- Ivanova, S.A., & Suetin, A.H. (2019). *Hozhdeniye po debryam informatsii, ili Algorytmy ponimaniya: Poznanie v epokhu neznaniya: samouchitel raboty s informatsiyey* [Walking through the wilderness of information, or Algorithms of understanding: Cognition in the era of ignorance: a self-study guide to working with information]. Lenand (in Russian).

- Kollerett, P., Shnajder, R., Legry, P. (2006). Upravlenie izmeneniyami, informatsiya i izmeneniya [Change Management, Information and Change]. *Delovoe sovershenstvo*. URL: <https://web.archive.org/web/20120507062733/http://quality.eup.ru/MATERIALY12/uiio.htm> (in Russian).
- Kubryakova, E. (2004). *Yazyk i znanie: Na puti polucheniya znaniya o yazyke: Chasti rechi s kohnytnvnoi tochki zreniya. Rol yazyka v poznanii mira* [Language and Knowledge: Toward Knowledge of Language: Parts of Speech from a Cognitive Perspective]. Yazyki slavianskoj kultury (in Russian).
- Lakoff, G., & Johnson, V. (1980). *Metaphors We Live By*. Chicago and London, The University of Chicago Press.
- Lambert, K. (2018). *Well-Gronded: The Neurobiology of Rational Decisions*. Mary Cady Tew Memorial Fund.
- Lakoff, Dzh. (2004). *Zhenshchiny, ohon i opasnye veshchi: Chto kategorii yazyka hovoryat nam o myshlenii* [Women, Fire, and Dangerous Things: What the categories of language tell us about thinking.]. Yazyki slavyanskoj kultury (in Russian).
- Lotman, Yu. (2014). *Vnutri mysliazhchih mirov* [Inside Thinking Worlds]. Azbuka (in Russian).
- Luman, N. (2005). *Media kommunikacii* [Media Communications]. Logos (in Russian).
- Micich, P. (1987). *Kak provodit delovye besedy* [How to conduct business conversations]. Ekonomika (in Russian).
- Nalimov, V. (2010). *Oblik nauki* [The Image of Science]. Tsentr humanitarnykh initsiativ, Izdatelstvo MBA (in Russian).
- Nazaretyan, A. (2003). *Agressivnaya tolpa, massovaya panika, sluhi. Lekcii po sotsialnoy i poitycheskoj psikhologii* [Aggressive Crowd, Mass Panic, Rumors. Lectures in Social and Political Psychology]. Piter (in Russian).
- Pereslegin, C. (2005). *Samouchitel igry na mirovoj shakhmatnoj doske* [Self-Teaching Guide on Playing Chess on the World Chessboard]. AST (in Russian).
- Popper, K. (1983). *Logika i rost nauchnogo znaniya* [Logic and Growth of Scientific Knowledge]. Progress (in Russian).
- Prigozhin, A. (2007). *Dezorganizaciya: Prichiny, vidy, preodoleniya* [Disorganization: Causes, Types, Overcoming]. Alpina Biznes Buks (in Russian).
- Roam, D. (2008). *The back of the napkin: solving problems and selling ideas with pictures*. Marshall Cavendish.
- Sharmer, O. (2019). *Teoriya U. Liderstvo iz budushchego* [U Theory. Leadership from the future]. Mann, Ivanov i Ferber (in Russian).
- Shper, V. (2012). *Teoriya variabelnosti i statisticheskoe myshlenie v sistemakh kachestva* [Variability Theory and Statistical Thinking in Quality Systems]. URL: <https://web.archive.org/web/20120430033211/http://quality.eup.ru/MATERIALY12/sup-qms.htm> (in Russian).

Иванова С.А., Абельсеитова С.К. Коммуникация: проблема снижения качества понимания

В статье рассмотрен феномен «коммуникация» как селекция трех составляющих: информация, сообщение, понимание. Внимание уделено раскрытию феномена «понимание», которое появляется/не появляется в коммуникативном акте. Статья рассматривает особенности коммуникативного акта как такового и вычленяет его наиболее специфичные характеристики. Также рассмотрены различные факторы влияния на передачу информации, а именно кратко представлены коммуникативные барьеры, которые, собственно, и обеспечивают определенное качество передачи информации. Наглядно показано, что невозможно передать и принять одну и ту же информацию без искажения. Фактически общая переменность «защита» в процесс коммуникации. Процесс коммуникации не до конца изучен, и изменить общую переменность человеку будет достаточно сложно. Зато с помощью формулы смысла можно найти варианты уменьшения специальной переменности. В современном мире специальная переменность за счет различных информационных процессов в социуме приобретает невиданные масштабы. Смыслы теряются, и не происходит понимание между людьми в коммуникационных актах. Учитывая же, что современный мир накопил тома заблуждений и ошибочных установок, вероятно, необходимо серьезно отнестись к задаче формирования нового механизма проверки данных, который будет способен найти общее в рассуждениях, вписать данные в *единые, но индивидуальные* модели понимания и познания. Также необходимо разработать новые системы самопроверок и коллективных сверок полученных результатов с целью повышения запаса смысловой прочности и повышения качества понимания информации. Так, в статье рассмотрены механизмы улучшения качества понимания через применение алгоритмов инфоведения с целью снижения специальной (особой) переменности коммуникации. Подобная работа направлена на повышение запаса смысловой прочности как основного фактора повышения качества понимания. Задачи, связанные с повышением смыслового запаса прочности, могут решаться как с помощью сугубо индивидуальной работы, так и в коллективных моделях обучения.

Ключевые слова: информация; понимание; качество; смысл; инфоведение.

Ivanova S., Abelseitova S. Communication: the problem of decline in quality of understanding

The article considers the phenomenon of "communication" as a selection of three components, such as information, message and understanding. Special attention in the article is paid to the process of uncovering of the phenomenon of understanding, which either appears or does not appear in the act of communication. The article considers the features of the act of communication and identifies the most specific characteristics. Moreover, various factors of influence on the transfer of information are considered. In this context, the author gives a brief overview of communication barriers, which provide certain quality of infor-

mation transfer. It is clearly shown that it is impossible to transmit and receive the same information without distortion. In fact, the overall variability is “sewn” into the communication process. The communication process is not fully understood, and it would be quite difficult and even sometimes impossible for a person to change the overall variability. However, with the help of the formula of sense, the options meant to reduce special variability can be found. In today’s world, special variability acquires unprecedented proportions due to various information processes in the society. Meanings are lost and there is no understanding between people in the acts of communication. Given that the modern world has accumulated volumes of misconceptions and erroneous attitudes, it is probably necessary to take seriously the task of the formation of a new mechanism for checking data that will be able to find common ground in reasoning, to fit data into unified but individual models of understanding and cognition. What is more, it is necessary to develop new systems of introspection and collective verification of the results obtained in order to increase semantic strength reserve and improve the quality of understanding of information. Thus, the article considers mechanisms meant to improve the quality of understanding through the use of algorithms of infology in order to reduce the special (specific) variability of communication. The work is aimed at the increase in semantic strength reserve as the main factor in the process of improvement of the quality of understanding. The tasks related to the increase in semantic strength reserve can be solved both with the help of purely individual work and in collective models of learning.

Keywords: *information; understanding; quality; meaning; infology.*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.