

В. С. Садовская, В. А. Ремизов

ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ ПРИКЛАДНОГО БАКАЛАВРИАТА**

2-е издание, исправленное и дополненное

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника и практикума для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по гуманитарным направлениям*

*Рекомендовано Учебно-методическим объединением по образованию в области народной
художественной культуры, социально-культурной деятельности информационных
ресурсов в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по специальности «Социально-культурная деятельность», дисциплина
«Основы коммуникативной культуры»*

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2019

УДК 316.77(075.8)
ББК 60.5я73
С14

Авторы:

Садовская Валентина Степановна — доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры рекламы и связей с общественностью факультета медиакоммуникаций и аудиовизуальных искусств Московского государственного института культуры, заслуженный работник культуры Российской Федерации;

Ремизов Вячеслав Александрович — доктор культурологии, профессор, профессор кафедры культурологии и международного культурного сотрудничества социально-гуманитарного факультета Московского государственного института культуры, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации, член Союза писателей России.

Рецензенты:

Далецкий Ч. Б. — доктор философских наук, профессор;

Романова Г. А. — заведующая кафедрой социально-культурной деятельности, доцент Смоленского государственного института искусств.

С14 **Садовская, В. С.**

Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).

ISBN 978-5-534-06390-5

Учебник посвящен проблеме межкоммуникативных связей и отношений людей в процессе их общения, содержит вопросы теории и практики коммуникативной культуры, а также разделы, связанные с тренинговыми программами развития коммуникативных отношений.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям и специальностям.

УДК 316.77(075.8)

ББК 60.5я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-534-06390-5

© Садовская В. С., Ремизов В. А., 2011
© Садовская В. С., Ремизов В. А., 2016,
с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2019

Оглавление

Предисловие	4
Вводная глава. Теоретические основы коммуникативной культуры.....	8
Глава I. Позитивное мышление — основа коммуникативной культуры.....	19
§1. Методологические предпосылки развития позитивного мышления личности.....	19
§2. Способы и приемы развития позитивного мышления личности	42
§3. Тренинг по развитию позитивного мышления	72
Глава II. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.....	81
§1. Социально-психологические основы конфликта	81
§2. Способы, приемы упреждения и разрешения конфликтных ситуаций ...	96
§3. Тренинг по овладению методикой регулирования межличностных отношений в условиях конфликта.....	122
Глава III. Факторы регуляции межличностного общения.....	134
§1. Основные нормы этикета и их регуляционные функции в коммуникативных взаимодействиях	134
§2. Нормы и правила делового протокола в коммуникативной культуре ...	142
§3. Тренинг по развитию этикетной и протокольной коммуникативной культуры	151
Рекомендуемая литература	163
Новые издания по дисциплине «Основы коммуникативной культуры» и смежным дисциплинам	169

Предисловие

Л. Н. Толстой высказал мысль о том, что величайшие истины — это истины простые. В таком случае самой величайшей истиной является то, что человек и человечество есть результат и итог общения. Именно через общение мы становимся личностями, субъектами деятельности и объектами воздействия.

Проблема общения в силу этого — сложный, многосторонний процесс... как многогранны и сами «взаимные отношения», которые оно (общение), согласно С. И. Ожегову, их реализует¹.

Термин «Основы коммуникативной культуры» ввел в научно-педагогический оборот профессор Ю. А. Стрельцов. Ему же принадлежит авторство учебной программы по данному курсу, которая президиумом РАО была отнесена к числу программ и технологий нового поколения, «базирующихся на современных концепциях социально-педагогической работы»². Данной программой был намечен обширный круг проблем, требующих научной и методической разработки. Это и определило исследовательский интерес авторов к психологии делового общения, к проблемам коммуникативной культуры³.

Общение — процесс практический, конкретный, а потому, по мнению авторов, изучать его надо не отвлеченно, а на реальных действиях, упражнениях, тренингах. Именно поэтому в данной работе предпринята попытка создания системы технологий самокоррекции и регулирования межличностных отношений.

Вместе с тем, *общение* — это не просто внешняя форма поведения человека, это его особая предрасположенность, позиция взаимодействия с другими людьми. Однако внутреннее состояние человека, его настроение в значительной степени влияют на общение. В течение одного дня человек, в зависимости от настроения, может быть и изуми-

¹ Ожегов С. И. Словарь русского языка. М., 1985. С. 376.

² Садовская В. С., Стрельцов Ю. Л. Основы коммуникативной культуры // Обучение социальной работе в России. Ч. III. М.: РАО, 1988. С. 190—209.

³ Садовская В. С. Программа, учебно-тематический план и методические рекомендации по проведению практических занятий факультетов культуры общения народных университетов культуры. М., 1989; Практикум по культуре общения. М., 1991; Основы конфликтологии // Социально-культурная деятельность. М., 1997. С. 39—59; Садовская В. С., Ремизов В. Л. Психология делового общения: технологии самокоррекции и регуляции межличностных взаимоотношений. Программа курса. М., 2000; Ремизов В. Л. Этика и культура управления. Программа. М., 2000; Ремизов В. Л. Культура личности (ценностно-мировоззренческий анализ). М., 2000.

телен, и ужасен. Трудно общаться, например, с нытиком, вечно жалующимся, завидующим. И, наоборот, человек жизнерадостный, оптимистично настроенный, обладающий чувством юмора притягивает и быстро располагает к себе. Человек, владеющий искусством общения, всегда спокоен и терпелив, ибо знает, как надо управлять и руководить собой. Когда создано соответствующее внутреннее самочувствие (настроение человека) и отражающее его внешнее самочувствие (мимика, голос, жесты...), благоприятное для общения, образуется состояние, которое условно можно назвать «эталонным», положительным самочувствием¹. Только при положительном самочувствии вступает в процесс общения органическая природа человека с ее подсознанием. И тогда, что бы человек ни делал, чем бы ни был занят, он при малейшей возможности к общению непременно будет находиться в состоянии «эталонного», положительного самочувствия. Вежливость, которую он при этом проявляет по отношению к людям, является уже подсознательной, в некотором смысле механической.

Скептики могут возразить, что научить общаться нельзя, так как нет рецептов на каждый случай общения, тем более не может быть универсальных советов что, где и как говорить. Человек всякий раз решает сам, как поступить, как вести диалог с теми или иными людьми. Способность к общению в определенной степени дается от природы. У одних она есть, у других ее почти нет. Эта способность определяется типом характера, свойством ума, силой воли и другими качествами, в том числе и внешними: подвижностью мимики лица, тембром голоса, жестами и др.

Психофизиологическая природа способности человека к общению, условия ее возникновения, особенности развития и возможности совершенствования еще требуют своего изучения. Однако никакие доводы не смогут доказать невозможность педагогического воздействия на личность с целью развития ее психических свойств и качеств, необходимых для общения с другими людьми.

Если есть процесс общения, есть вызванная необходимостью способность человека к общению, есть психические свойства, от уровня развитости которых зависит эта способность, есть навыки — значит, есть и способы развития самого процесса. Именно поэтому значение курса состоит еще и в том, чтобы способствовать выявлению в человеке психических качеств, необходимых ему для общения; выработки установки на общение; привычки быть внимательным, терпеливым и спокойным, т.е. способным управлять своими чувствами и эмоциями.

В этом педагогическом процессе важно не столько стремление педагога добиться цели, сколько стремление самой личности к самосовершенствованию в сфере общения.

¹ Термин «эталонное» самочувствие заимствован у Д. С. Верещагина. См.: Зрелость: Система дальнейшего энергоинформационного развития, IV ступень. СПб., 1999. С. 85—90.

Если нельзя человека научить общению, то можно этому научиться. Если поставить цель развить способность к общению, то можно помочь ей развиться. При этом роль педагога состоит в том, что он создает условия, в которых личность самостоятельно на практике осваивает способы и приемы саморегуляции и самокоррекции в общении.

Овладение технологиями самокоррекции и регулирования межличностных отношений крайне важно для специалистов не только системы «человек—человек», но и системы «человек—общество». Эти технологии помогут сохранить не только душевное (психическое) равновесие, но и в определенной степени обеспечат физическое здоровье и жизненное благополучие. Умение общаться с людьми, создавать в системе межличностных отношений благоприятные условия, на наш взгляд, такое же важное профессиональное качество современного специалиста, как и выполнение им менеджерских или иных функций. Специалист высшей квалификации должен не только являть собой пример человека высокой внутренней культуры, но и способствовать формированию в обществе коммуникативной культуры.

В данном учебном пособии предлагается система подходов к практическому овладению технологиями коммуникативной культуры, которые составляют основу для овладения умениями и навыками межличностного общения.

Работая по данной методике, авторы продолжают поиск более интересных подходов и методов, поэтому будут признательны всем, кто своими замечаниями и предложениями поможет в совершенствовании учебного пособия.

Целями освоения дисциплины являются повышение уровня коммуникативной компетентности специалиста, что предполагает в первую очередь совершенствование умений воспринимать, анализировать, создавать и произносить тексты различных речевых жанров в типичных для их будущей профессиональной деятельности ситуациях общения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; способность к критике и самокритике; умение критически мыслить, формулировать критические суждения; самостоятельность в оценке и анализе недостатков; способность брать на себя ответственность за выбор путей развития достоинств; способность к самоограничению, дисциплинированности, собранности и организованности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать

- особенности психических процессов в условиях общения;
- психологическое содержание социально и предметно ориентированного общения;

- психологические характеристики участников общения, его виды и формы;
- сущность культуры общения и его виды;
- сущность коммуникативной ситуации и основные компоненты ситуации общения;
- современную систему вербального и невербального общения;
- коммуникативные качества личности;
- основные принципы и нормы бесконфликтного общения;

уметь

- ориентироваться в ситуации общения, различать виды и формы общения;
- анализировать и оценивать степень эффективности взаимодействия в процессе общения;
- оценивать уровень соблюдения этических и коммуникативных норм общения;
- определять причины коммуникативных удач и неудач в общении;
- формулировать основные цели и задачи взаимодействия участников общения в различных сферах жизни;
- выстраивать взаимодействие с людьми, имеющими психологические проблемы;

владеть

- методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля;
- способами и приемами самокоррекции;
- алгоритмом предупреждения и разрешения конфликтной ситуации;
- психологическими методами эффективного общения;
- технологиями регулирования межличностных отношений;
- навыками коммуникативной культуры.

В данном учебнике предлагается система подходов к практическому овладению технологиями коммуникативной культуры, которые составляют основу для овладения умениями и навыками межличностного общения.

Работая по данной методике, авторы продолжают поиск более интересных подходов и методик, поэтому будут признательны всем, кто своими замечаниями и предложениями поможет в совершенствовании учебника.

С уважением: доктор педагогических наук, профессор, заслуженный работник культуры РФ *В. С. Садовская*; доктор культурологии, профессор, заслуженный работник высшей школы, член Союза писателей России *В. А. Ремизов*

Вводная глава

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

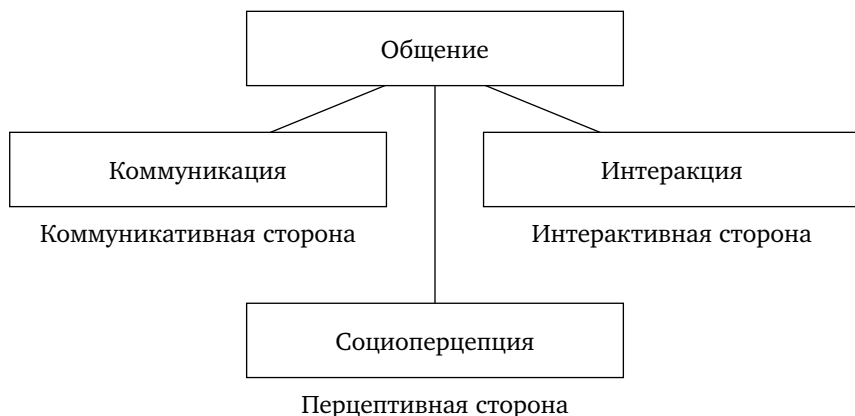
КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Проблема коммуникативной культуры в эпоху информационных технологий, постмодернистских кодов взаимоотношений и виртуализации внутреннего мира личностей является не только востребованной, но и важнейшей в сфере человеческого общения. Сама по себе коммуникация — это путь сообщения, «связь одного места с другим»¹.

Во взаимодействии людей она выступает как его специфическая форма в процессе человеческой познавательно-трудовой деятельности, которая осуществляется главным образом при помощи языка, а также других знаковых систем. Коммуникативные взаимосвязи людей и есть, по существу, в нашем «сайентифицированном» мире — ведущая часть межличностного общения.

В основе общения лежит область контактов людей при их взаимодействии друг с другом. Эти контакты протекают в реальном пространстве общества, субъектов и их внутренних миров. Реальность общества порождает систему отношений, реальность субъектов порождает межличностные отношения. Все они реализуются в общении (схема 1).

Схема 1



¹ Большой энциклопедический словарь. М. ; СПб., 2002. С. 556.

Строго говоря, коммуникативность не исчерпывает всего общения, включающего еще и интеракцию (обмен деятельностью), и перцептивность (обмен впечатлениями, чувствами)¹, однако она теснейшим образом связана с ними².

Поэтому, говоря в дальнейшем о коммуникативности, о коммуникативной культуре, мы имеем в виду основное, подавляющее звено общения и в силу данного обстоятельства в значительной мере мыслим общение в целом.

В чем состоит специфика коммуникативного общения?

Сущность коммуникативного общения³ проявляется в следующем.

Во-первых, это процесс, когда одна наличная информация накладывается на новую информацию.

Целью здесь выступает углубление познавательной деятельности людей: Общение: $(И \leftrightarrow И) \rightarrow$ Познание \rightarrow Общение: $(И \leftrightarrow И) \rightarrow \infty$

Во-вторых, при обмене информацией посылающий информацию апеллирует к личности другого, т.е. обращается к избранной личности: Инф. Общ.: $\langle L_1 \leftrightarrow L_2 \leftrightarrow L_3 \leftrightarrow \infty$

В-третьих, на двух полюсах коммуникативного процесса выступают два активных субъекта, т.е. данный процесс есть интересубъектный тип общения: $S_1 \leftrightarrow S_2 = O_1$; $S_2 \leftrightarrow S_3 = O_2$; $S_1 \leftrightarrow S_3 = O_3$ и т.д.

Коммуникативное общение имеет и свои специфические технологические характеристики.

1. При передаче информации всегда ставится цель воздействовать на другую личность (этот процесс интенционален), т.е. в данной коммуникации следует тщательно осмыслить свое намерение, тогда информационный процесс происходит более эффективно.

2. В коммуникации общение происходит при наличии общего (общепонятного) языка общающихся. В этой связи у взаимодействующих субъектов должны быть одинаковые тезаурусы (базовые понятия, категории, опорные знания).

Однако, как показывает практика, и этого недостаточно. Необходимо так же одинаково понимать ситуацию (ситуация общения), в которой происходит взаимодействие.

В данном аспекте весьма актуальной является идея американского ученого В. Хирша о феномене так называемой «фоновой личности». Развивая ее, отечественные исследователи указывают на то, что личность в коммуникациях проявляет себя и как результат неосознаваемого детерминирования окружающим культурным фоном⁴. Скажем, для представителя Австралии информация о стихийном бедствии может

¹ Андреева Г. М. Курс лекций по социальной психологии. Видеокурс. М., 2004.

² Садовская В. С., Стрельцов Ю. А. Основы коммуникативной культуры. М., 2001. С. 6.

³ Здесь и далее имеется в виду коммуникативная сторона общения.

⁴ Сычев Ю. Л. Что такое человек : социально-философский взгляд. М., 2001. С. 14—15.

скорее всего ассоциироваться с засухой или пожаром, а для человека Заполярного круга со снежными заносами, морозами и т.д.

Есть ли барьеры коммуникативного общения?

3. Коммуникативное общение всегда происходит на фоне социальных (различный статус; дифференцированный речевой смысл; условия вхождения в общение...) и психологических (застенчивость, сдержанность, эмоциональность...) барьеров.

Первая группа барьеров порождена прежде всего ролевыми отношениями, в которых главное — ожидание определенной социальной роли — статуса. То есть здесь налицо момент безличности общения¹. Данная группа барьеров также определяется аксиальностью информации (ценностные критерии) и ее ретинальностью (один источник для многих). Последнее особенно важно в рамках коммуникативного общения в системе СМИ.

Вторая группа барьеров приводит к эффекту «фильтрации» информации, исходя из принципа: «доверять — не доверять». В связи с этим возникает проблема фасцинации. Она связана с мерами по снижению недоверия к информации, а, следовательно — к повышению уровня доверия со стороны воспринимающего. В методике фасцинации известно несколько способов реализации мер, связанных с «доверием». Так, исследователи отмечают, что музыкальное сопровождение сообщения (особенно в СМИ) повышает «доверительность» информации. Известно также, что на эмоциональном пике состояния личности информация усваивается (когда пики совпадают) без «внутренней» оценки, почти суггестивно (т.е. на уровне внушения).

Полезно также применять прием «включения» обратной связи у реципиентов (уточнение вопроса, дополнение информации и т.п.). Это позволяет «снимать» внутренние «сторожа», демократизировать ситуацию.

В чем заключается вербальная сторона коммуникативного общения?

4. Важнейшей характеристикой коммуникативного общения является то, что его основным средством в условиях личных контактов выступает вербальность (речевое сообщение).

Невербальные средства также важны. Однако они составляют отдельный класс средств — технико-технологических.

Говоря о вербальном взаимодействии, отметим ряд важных моментов. В сегодняшнем мире данная проблема обозначается особенно остро, когда происходит коммуникативный обмен представителей двух культур. Здесь вполне возможно возникновение эффекта «лакуны» — дыры в другом языке, где нет того смысла, который сообщается через фонетику первого языка.

¹ Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. Л., 1990.

Вместе с тем «лакуны» в вербальной коммуникации могут возникать и в рамках одной языковой культуры. Это сегодня связано с ослаблением внимания при школьном обучении русскому языку; с тем, что молодое поколение стало мало читать; среди значительной части молодого и среднего возраста населения наблюдается засилье сленга и терминов, заимствованных из другого (в большинстве случаев — из английского) языка; снижение общеобразовательного уровня. Что можно сказать об образованности некоторых студентов, когда они просят пояснить такие понятия, как «закономерность», «тенденция», «концепция», «субъект», «объект», «специфика» и пр., не говоря уже о многих общеупотребительных (знаковых) образах из сферы произведений искусства, мифологии, отечественного эпоса, истории.

Вербальные факторы специфически проявляются и в ролевом окрашивании общающихся, когда один выступает в роли коммуникатора, другой — в роли реципиента. В связи с данным обстоятельством можно выделить следующие динамические проблемы:

- а) различия коммуникаторные;
- б) различия реципиентные.

Коммуникатор осуществляет следующее:

- а) формулирует интенцию (намерение);
- б) обдумывает смысл сообщения;
- в) формулирует вербальный текст сообщения.

Реципиент выступает как:

- а) приемник смысла;
- б) приемник текста;
- в) приемник эмоционально-чувственного и знакового контекстов.

Причем, нередко доминирует или усвоение смысла, или усвоение текста. Конечно, важнее, чтобы был усвоен смысл в целостном своем воплощении.

В общении коммуникатор и реципиент постоянно меняются ролями, но этот обмен обычно происходит с опережением роли одного по отношению к роли другого¹. Вполне понятно, что в данной ситуации возникает задача синхронизации ролей общающихся. Это оказывается на практике не такой уж очевидной проблемой, ибо всегда — слушать почему-то труднее, чем говорить. В связи с этим хотелось бы вспомнить мудреца, который, указывая на человека, отметил, что сама природа, дав ему два уха и один рот, создала его так, чтобы он больше слушал, а не говорил.

Но и говорение — говорению рознь, особенно, если это касается информации. История на этот счет сохранила немало курьезных примеров, начиная с пресловутого «казнить нельзя помиловать».

¹ Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2004. С. 91.

Должна ли быть информация убеждающей?

Здесь и возникает так называемая проблема «матрицы убеждающей информации»¹ — создание условий, при которых информация говорящего усваивалась бы наиболее полно. Автор этой теории Карл Ховланд выделяет следующие ситуативные условия:

1. Тип коммуникационного процесса адекватен типу ситуации:

$$\begin{array}{c} \uparrow \\ \downarrow \end{array} \begin{array}{l} K \rightarrow P^2 \rightarrow K... \\ P \rightarrow K \rightarrow P... \end{array}$$

В данных обстоятельствах, как отмечает Э. Берн в своей знаменитой книге «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры» (М., 1988), можно вести речь о пяти основных видах барьерных ситуаций:

Судебная Экзаменационная Врачебная	Клубная Ритуально-обрядовая
При этих ситуациях говорение обязательно, но оно специфично в каждом отдельном случае	При этих ситуациях говорение необязательно

2. Участники коммуникативного общения умело преодолевают трудности коммуникации.

Здесь выделяются следующие барьеры:

- а) ситуация избегания, в которой эффективным способом его нейтрализации выступает принцип повтора;
- б) барьер авторитетности, когда один из участников не авторитетен. Здесь годится только принцип выдержки;
- в) барьер непонимания. Он может быть фонетическим, семантическим, стилистическим, логическим.

Таким образом, вербальная коммуникативность имеет сложную структуру, которая «включается» в первую очередь и фактически определяет содержательную сторону коммуникативного общения.

Невербальные средства коммуникации — что есть они?

Как мы отмечали, значительное место в коммуникативном общении занимают невербальные средства. Их обычно выделяют в системы: оптико-кинетическая система; пара- и экстралингвистическая система; система организации пространства и времени коммуникативного процесса; визуальный контакт³.

¹ Андреева Г. М. Социальная психология. С. 93.

² Р — реципиент (воспринимающий).

³ Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов н/Д, 1958; *Ее же*. Психология экспрессивного поведения. М., 1986.

Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Истоки изучения данных средств восходят к глубокой истории. В Древнем Китае, например, существовал «язык» сообщения информации с помощью веера. В Европе в придворном этикете эпохи Возрождения широкое хождение имел язык «мушек» на лице женщины. На это и многое подобное обратил внимание французский просветитель XVIII в. Жан-Батист Дюбо, обозначив особую науку НЕМА — «искусство говорить, не раскрывая рта». Так же достаточно давними являются представления о «хирономии» — правилах жестикуляции и умения читать жесты¹.

В настоящее время ведется разработка детальных «словарей» языка невербальных коммуникаций. Так, например, выделено 136 терминов и их сочетаний, применяемых для описания различных эмоциональных состояний. Среди них: мимика, выражения глаз, улыбка, интонирование речи, жесты и т.д.² При этом только улыбок перечисляется 10 видов.

Таким образом невербальные средства коммуникативного общения, несомненно, играют большую вспомогательную, а порой и самостоятельную, роль. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все нетехнические системы невербальной коммуникации помогают выявить такой важнейший параметр коммуникативного процесса, как намерения его участников. Но самое существенное — это то, что вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.

Особое значение это имеет при межнациональном, межэтническом общении. Так, приезжая в другую страну, мы зачастую пытаемся жестами объяснить что-то иностранцу. Но забываем, что один и тот же жест толкуется в разных странах по-разному.

Палец у виска в России — «ты сумасшедший»; во Франции — «ты говоришь умные вещи»; в США — «я знаю, что делаю».

«Фига» в России и Украине — «ты ничего не получишь»; в Португалии и Бразилии — жест защиты; в Турции и арабских странах — жесточайшее сексуальное оскорбление.

Поднятый вверх большой палец в России — «хорошо, здорово»; в США, Англии, Скандинавских странах — голосование на дороге или «у меня все в порядке».

Кружок, образуемый пальцами руки во Франции — «у меня ничего нет»; в США — «о'кей, все в порядке»; в Японии — деньги, а в некоторых средиземноморских странах так обозначают гомосексуального мужчину.

¹ Пиз А. Язык жестов. Воронеж, 1992.

² Орлова Э. А. Введение в социальную и культурную антропологию. М., 1994. С. 115.

Европеец, говоря о себе, показывает на грудь; японец — на нос. Мы, считая, сгибаем пальцы руки в кулак; немцы — разгибают пальцы и т.п.

Коммуникативное общение через технические средства — в чем его смысл?

В сегодняшнем мире в сферу межличностной коммуникации невозможно не включать технические средства, формирующие специфическую информационную среду и информационный ресурс. Информационная среда включает: телекоммуникации; аппаратные средства; программное обеспечение; документопотоки; видеокadres; юридические нормы; процедуры.

Информационная среда приводит в действие информационный ресурс: знания; организационные системы; коммуникативные процессы; материальные носители информации¹.

Информационный ресурс имеет свои особенности: он практически неисчерпаем; запасы информации перманентно растут; информация по мере использования не исчезает, а сохраняется и накапливается; «ресурс» имеет потенциальное значение; эффективность его применения связана с эффектом повторного производства знаний; «ресурс» выступает формой непосредственного включения науки в состав производительных сил; он возникает в результате творческого умственного труда.

В настоящее время господствующей является система, соответствующая современным процессам дальнейшей демократизации и глобализации жизни на Земле, ее экологической нацеленности и опирающаяся на многочисленные и постоянно совершенствующиеся средства массовых коммуникаций, прежде всего телевидение, радио, звукозапись, видео, компьютер и т.п.

Характер и система СМК в обществе, как в нашей стране, так и за рубежом, достаточно полно освещены в литературе. С практической точки зрения остановимся лишь на самом процессе коммуникативного действия и его элементах:

1. Коммуникатор — субъект, передающий информацию.
2. Коммуникант — субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее.
3. Коммуникативное поле — ситуация в целом, о которой может быть передана информация.
4. Собственно информация о коммуникативном поле.
5. Каналы коммуникации — средства передачи информации.

Естественно-научные и технические представления о процессе обмена сообщениями предполагают источник информации; передатчик; сигнал; принимаемый сигнал; шум; приемник; информация; получатель. А обобщенная модель системы связи представляется в данном

¹ Ксенофонтов В. Н. Общество и информационный мир: Структурно-логические схемы. М., 2004. С. 7.

случае следующей схемой: источник информации — информация — передатчик — сигнал — принимаемый сигнал — приемник — получатель — шум.

И то, и другое представления о техническом коммуникативном процессе исторически складывались независимо друг от друга и носят на себе характерные признаки гуманитарного подхода. Стремясь объединить и расширить оба эти подхода, авторы работы «Культура и массовая коммуникация» В. Ю. Борев и А. В. Коваленко попытались дать свою синтетически-круговую схему коммуникативного процесса (схема 2).

Схема 2



Эта схема объединяет наиболее существенные, а в совокупности — необходимые и достаточные структурные элементы коммуникаций: *во-первых*, канал связи, изучением которого занимается теория технических средств связи; *во-вторых*, знаковую систему, поскольку проблемы коммуникации (межличностного и межсоциального общения) неотделимы от вопросов знаковых систем, с помощью которых происходит это общение (исследование знаковых систем составляет прерогативу семиотики, описывающей формальный аспект коммуникативно-знаковых систем); *в-третьих*, отношение между участниками коммуникативного процесса¹.

Центральное место среди всех коммуникативных систем принадлежит, безусловно, видео- и аудиосредствам в их многочисленных типах и современных модификациях.

¹ Сапунов Б. М. Философские проблемы массовой информации и телерадиокоммуникаций. М., 1998. С. 41—43.

В чем заключается культура коммуникативного общения?

Итак, рассмотрев сущность, содержание и структуру коммуникативной стороны общения, мы логически и контекстуально получили возможность выявить собственно аспекты культуры коммуникативного общения. При этом следует исходить из общего понимания феномена культуры как: а) способа созидательной деятельности (не только «чем», но и «как» она осуществляется); б) уровня совершенства, степени развития этой деятельности (где главный критерий — творчество); в) результата этой деятельности (артефакты, мемы, смыслы, символы, коды); г) степень гуманистичности содержания деятельности и ее результатов (человеколюбие, толерантность, уважение достоинства другого; «благодарение перед жизнью» — А. Швейцер).

В соответствии с вышеотмеченным несложно различить содержательные маркеры культуры в межличностной коммуникации.

В данном аспекте коммуникативная культура общения включает прежде всего знания о структуре, характеристиках; о приемах (способах), нормах и правилах данного вида общения. При этом, конечно, подлинно культурное коммуникативное общение опирается на нормы этики, морали, нравственности, и осуществляется в рамках общепринятых правил этикета. Нетрудно заметить здесь и то обстоятельство, что коммуникативная культура находится в прямой зависимости от личности, от ее ценностных ориентаций, потребностей, устремлений, того, что составляет своеобразное духовное поле коммуникаций. Это поле формирует, в свою очередь, феномен «позитивного» или «непозитивного» сознания как стержня успешного или неуспешного коммуникативного общения.

Коммуникативное общение подлинно культурно, когда оно как деятельность осуществляется свободно и демократично, когда оно наполнено творчеством, т.е. изобретательно, не загнано в прокрустово ложе штампов, догм, корпоративных условностей, социально-групповых интересов.

Коммуникативность общения людей связана с их вербальной культурой, которая органично отливается в культурные формы вербальных коммуникаций. В связи с этим обратим внимание на необходимость расширения личностного запаса слов, понятий, категорий. Современная «Эллочка-людоедка» просто не сможет участвовать в современном коммуникативном диалоге.

Сегодня получают широкое коммуникативное хождение жаргонизмы и нецензурные выражения. Повсеместное распространение получили различные «Словари русского мата», «Словари одесского языка», «Словари сленга» и т.п. Следует, наверное, сказать о том, что мат — это свидетельство бедности языка, «опущения» информационного ряда, «моветон» (дурной тон) в общении и проникновение в информационное поле этики насилия, неуважения к человеческому достоинству.