

О понятии «общение»

Общение — это обмен ценностями — эмоциональными, интеллектуальными, духовными, социальными (общепризнанными, специфическими для различных номинальных и реальных групп, а также индивидуальными), который происходит в форме диалога.

Этому обмену свойственны половозрастные и социокультурные особенности, и он происходит в процессе непосредственного взаимодействия людей в рамках групп, организаций, коллективов (подход к общению как к обмену ценностями предложен Х.Й. Лийметсом).

Подобное понимание общения позволяет рассматривать его в качестве стержня процесса социализации человека (как стихийной, так и относительно социально контролируемой), происходящей во взаимодействии с микрофакторами, а также частично и с мезофакторами.

Общее описание общения

Анализ реального общения позволяет выявить две цели человека, достичь которые он стремится в процессе общения, и в соответствии с этими целями определить два основных вида общения.

Когда общение имеет целью только удовлетворение потребности в нём, то это межличностное общение. Межличностным (свободным) общением можно считать то, которое *складывается в процессе взаимодействия человека с окружающими людьми вне конкретных занятий чем-то*. Свободное общение предполагает возможность для его участников вступать в него и прерывать его по своему желанию. Целью такого общения является создание или поддержание эмоционально удовлетворяющих человека взаимоотношений с окружающими.

В зависимости от характера и степени субъективной значимости тех или иных контактов и эмоциональной вовлечённости в них партнёров различают знакомство, приятельство, дружбу, любовь, неприязнь, враждебность, ненависть и пр.

Межличностное общение реализуется в процессе взаимодействия человека со своим *кругом*

общения, под которым понимается совокупность лиц (состав может быть меняющимся), постоянно встречающихся и поддерживающих постоянные личные контакты, не обладающих ни чётким принципом обособления, ни выкристаллизованной внутренней организацией (Я. Щепаньский).

Круг общения имеет определённую структуру — совокупность общностей, в которых человек имеет контакты с лицами, входящими в круг его общения. Она включает в себя семью; родственные и соседские группы; дружеские и приятельские группы, состоящие из лиц одного пола и со смешанным половым составом, из сверстников и людей старше или младше по возрасту, коллективы в организациях, в которые входит человек. Структура круга общения по количественным и качественным показателям зависит от половозрастных и социокультурных характеристик человека.

Если общение возникает в каких-либо сферах жизнедеятельности и имеет целью их обслуживание, то это ролевое общение. Ролевое общение осуществляется в процессе различных типов предметной и духовно-практической деятельности, спортивных занятий, организованных игр. В зависимости от характера отношений участников любого из этих занятий к их цели и друг к другу между ними складываются *партнёрское, товарищеское, конкурентное, враждебное и т.д.* общение.

Между названными видами общения существует тесная взаимосвязь. Объединяясь в коллективе или стихийно в группе первоначально только для какого-либо совместного занятия, люди в процессе его реализации вступают в общение. Оно может быть связано только с содержанием занятий, но может включать в себя и элементы свободного общения, может продолжаться вне рамок этих занятий, став межличностным. В свою очередь межличностное общение оказывает существенное влияние на ролевое общение в той или иной сфере.

Содержание общения между людьми включает в себя: бытовую сторону жизни; событийную сторону жизни (содержание жизнедеятельности семьи, знакомых; поступки свои и окружающих; ближайшие планы и пр.); эмоциональную сторону жизни (впечатления, воспоминания, отношение к чему-либо или кому-либо, настроения, чувства, переживания, реакции); культурно-ценностную проблематику (смысл жизни, мировые проблемы, жизненные планы, взаимоотношения людей, искусство, литература, спорт и пр.). В зависимости от пола и возраста общающихся, их этноконфессионального и социокультурного статусов конкретное наполнение каждого из этих пластов содержания и их соотношение между собой различны.

Общение происходит в форме диалога. Понятие диалога охватывает практически все случаи речевого взаимодействия и представляет собой обмен репликами, средством выражения логической цепи взаимосвязанных по содержанию сочетаний мыслей-суждений между двумя и более людьми (последний случай иногда называют полилогом).

Мнение эксперта: *Разговор может вестись как на какие-нибудь обыденные, так и деловые темы. Для него характерны: «сравнительно быстрый обмен речью, когда каждый компонент является репликой, и одна реплика в высшей степени обусловлена другой; обмен происходит вне какого-нибудь предварительного обдумывания; компоненты не имеют особой заданности; в построении реплик нет никакой предумышленной связанности, и они в высшей степени кратки» (Л. Якубинский).*

В диалоге как сложном речевом комплексе, в состав которого могут входить цепи переплетающихся и параллельных реплик, можно выделить *внешний диалог*, когда репликами обмениваются реальные собеседники, и *внутренний диалог*, когда этими репликами обмениваются Я с другими-Я или с некими отсутствующими или воображаемыми партнёрами.

В общем виде мною были выделены следующие типы диалогов: фатический, информационный, дискуссионный и исповедный.

Фатический диалог — это обмен речевыми высказываниями единственно для поддержания контакта. Этот тип диалога был описан английским этнографом Б. Малиновским, который отмечал, что в некоторых архаичных культурах фатическое общение имеет характер ритуала и создаёт индивиду ощущение сопричастности своим соплеменникам.

По нашим наблюдениям, такой тип диалога выполняет важную функцию поддержания благополучного самоощущения человека в отношениях с окружающими и в современных культурах. Исследование показало, что фатический диалог весьма распространён и в модернизированных обществах. Он выполняет важную функцию: позволяет людям обмениваться эмоциональными ценностями различного уровня, используя при этом минимум лексических единиц и не сообщая друг другу при этом никакой информации, кроме сообщения «я с вами» и «мы с тобой». Благодаря этому у человека возникает ощущение принятости его ближайшим окружением. Особо важен фатический диалог для подростков и старших подростков.

Фатический диалог может быть как внешним, так и внутренним. В последнем случае в качестве партнёра выступает, как правило, реальное лицо, общение с которым невозможно из-за его пространственной отдалённости или из-за сложившихся с ним отношений. Внутреннее общение способно в некоторой степени создать человеку ощущение эмоционального благополучия или дать надежду на его достижение в случае затруднений в сфере реального общения.

Информационный диалог — это обмен информацией самого различного свойства, почерпнутой из самых разных источников, который происходит между собеседниками.

Информационный диалог также присущ как внешнему, так и внутреннему общению. В последнем случае человек «информиру-

ет» сам себя, другие-Я, воображаемого или реального партнёра, отсутствующего в данный момент, о своих действиях, намерениях, переживаниях или о чём-то ином.

Дискуссионный диалог возникает при столкновении различных точек зрения, в случае, когда проявляются различия в интерпретации тех или иных фактов, событий и т.д. Дискуссионный диалог сопутствует общению во всех сферах жизнедеятельности, ибо взаимодействие в каждой из них обычно требует согласования индивидуальных усилий партнёров, что, как правило, происходит в процессе дискуссии.

Во внутреннем общении дискуссионный диалог возникает также довольно часто. Внутренние дискуссии человек ведёт как с другими-Я, так и с воображаемыми и реальными лицами. Особую роль он приобретает в случае конфликта с кем-либо из окружения. В таком случае внутренний дискуссионный диалог даёт человеку возможность «встать в позицию исследователя по отношению к другому «персонажу», к его действиям и мыслям.

Мнение эксперта: *Индивид, находясь в конфликтном отношении с другим индивидом, выступает также в качестве «исследователя» возможностей этого другого принять то или иное решение, от которого будет зависеть выбор линии собственного поведения. Исследование протекает как рефлексивный процесс постановки себя на место «противника», примысливания его внутреннего состояния, проигрывания возможных вариантов взаимовлияния» (В. Соковнин).*

Общение человека с окружающими иерархизировано по степени интенсивности и доверительности. Самое доверительное — общение с друзьями, с любимыми, с супругом(ой) — может происходить в *исповедном* диалоге, в котором человек старается быть предельно откровенным, стремится разделить с собеседником свои чувства, переживания.

Исповедный диалог во внутреннем общении имеет место тогда, когда в уединении

человек проигрывает многочисленные роли, недоступные ему в реальной жизни, общается с идеальными или реальными, но недоступными для него или с мистическими, а также примысленными и/или фантастическими собеседниками. Внутренний исповедный диалог реализуется человеком в так называемых играх-грезам и мечтах. Различие между играми-грезами и мечтами условно можно определить следующим образом.

В играх-грезам человек проигрывает роли и общается с партнёрами, синтезированными им в воображении, не имеющими реального прототипа. Игры-грезам — попытка компенсировать невосполнимый дефицит реальной жизни.

В мечте человек проигрывает роли и общается с партнёрами, существующими в реальной жизни, но недоступными ему по каким-либо объективным или субъективным причинам. То есть мечта — это компенсация реально восполнимого дефицита, который не может быть восполнен сейчас, в актуальной действительности.

Практически почти каждый человек на разных этапах социализации участвует в диалогах всех типов. При этом каждый последующий из названных типов диалогов может быть признан более высоким по глубине, содержательности и эмоциональности общения.

Общение имеет более или менее существенные *гендерные различия*. И.С. Кон приводит результаты анализа новейших зарубежных исследований (авторы — А. Роуз и К. Рудольф) общения мальчиков и девочек с ровесниками (правда, к сожалению, не указывает их возраст). Этот анализ показал, что девочки чаще мальчиков вовлекаются в просоциальное (положительное) взаимодействие, оживлённый разговор и самораскрытие; чаще подчёркивают значение общих целей, связанных с данным отношением; более чувствительны к дистрессу своего партнёра или партнёрши и к статусу их взаимоотношений в глазах

третьих лиц; подвержены более широкому кругу стрессов; чаще ищут поддержки, выражают свои эмоции и обсуждают общие проблемы; получают от своих друзей больше эмоциональной поддержки.

Напротив, мальчики, по сравнению с девочками, чаще взаимодействуют друг с другом в составе больших игровых групп с чётко выраженными властными иерархиями; чаще участвуют в силовой возне и соревновательных играх; больше склонны подчёркивать значение собственного интереса и доминирования; больше подвержены непосредственной физической и словесной виктимизации со стороны сверстников; чаще реагируют на стресс юмором; получают меньше эмоциональной поддержки от своих друзей.

Некоторые из этих особенностей с возрастом усиливаются. Процессы «женского» типа способствуют развитию более интимных отношений и затормаживают антисоциальное поведение, зато могут повышать ранимость к эмоциональным трудностям. Процессы «мужского» типа могут затруднять развитие интимных отношений и способствовать появлению поведенческих проблем, зато могут улучшать развитие групповых взаимоотношений и предохранять от эмоциональных трудностей.

Участие в общении предполагает использование человеком различных средств общения.

Основным среди них является *речь*. Как средство коммуникации речь обладает связанными друг с другом функциями: выразительной (с помощью которой отражаются соответствующие состояния говорящего субъекта), апелляционной (посредством которой «другой» побуждается к действию) и изобразительной (посредством которой «другому» изображается, сообщается положение вещей) (Г. Гибш, М. Форверг).

Эффективность реализации функций речи связана со словарём, которым владеет человек, и стилем речи — неосознаваемым или осознаваемым выбором имеющихся в языке способов для выражения одной и той же мысли.

Основным источником словарного запаса детей является лексикон окружающих взрослых, используемый ими в общении между собой и с ребятами (определённая часть словарного запаса, черпаемого у взрослых, начинает использоваться в речи довольно поздно — в ранней юности и позднее). Вторым источником можно считать общение со сверстниками в коллективах и группах. Третьим источником словарного запаса является процесс воспитания, которое осуществляется воспитательными организациями. Четвёртым — средства массовой коммуникации.

Однако следует подчеркнуть, что второй, третий и четвёртый источники накопления словарного запаса детьми, подростками, юношами, девушками далеко не полностью компенсируют, как правило, бедность словаря окружающих взрослых.

Как показывают исследования, люди с хорошим речевым развитием, обладающие большим словарным запасом, охотнее, эффективнее вступают в общение, активнее участвуют в жизнедеятельности коллективов, организаций.

Дополняющей речь особой коммуникативной системой можно считать невербальные средства общения, включающие в себя четыре группы элементов.

Первая группа: набор *паралингвистических элементов* — темпоритмические и мелодико-интонационные особенности речи — качество голоса, диапазон тона, резонанс, темп речи, зевота, речевые паузы, остановки, паразитирующие звуки («гм», «э-э» и др.). Эти элементы привносятся в речь как неосознанно, так и сознательно.

Вторая группа — *экстралингвистические элементы*: смех, плач, вздохи и пр.

Третья группа — *проксемические элементы*: пространственное расположение и передвижение в процессе общения.

Важным средством общения является *кинестический язык* (четвёртая группа невер-

бальных средств общения), то есть система оптико-кинестических знаков, в которую входят позы, жесты, мимика, пантомимика. Этот язык вырабатывается в процессе всей истории общения членов определённой этнической, социальной, половозрастной или иной общности и поддерживается нормами культуры. Члены общности усваивают этот язык с детства одновременно с овладением речью.

В состав кинестического языка входит множество смысловых жестов (указания, согласия, поощрения, угрозы и т.д.) и жестовых и мимических эквивалентов речевым стереотипным высказываниям. Жесты нередко являются своеобразными эмблемами, то есть их значение можно приблизительно перевести на обычный язык отдельным словом или короткой фразой. Значение определённой эмблемы жест приобретает в процессе общения членов группы друг с другом. В общем виде жесты, которые употребляют люди, можно разделить на три группы: в первую входят жесты, сразу понимаемые всеми окружающими; во вторую — жесты, без объяснений понимаемые партнёрами, живущими в одном регионе (как правило, сверстниками); в третью — жесты, понятные только членам определённой группы или организации. В рамках культурной традиции кинестический язык зависит от половозрастных и социокультурных характеристик субъекта общения. В связи с этим различается кинестика лиц мужского и женского пола разного возраста.

Мнение эксперта: *Невербальные средства общения могут иметь различное соотношение с речью. Они могут выразить то же самое значение, что и речь; предвосхищать значения, передаваемые речью; с опозданием дублировать содержание речи; выражать значения, противоречащие содержанию речи; акцентировать ту или иную её часть; заполнять или объяснять периоды молчания, указывая на намерение говорящего продолжить речь, на поиски им подходящего слова и т.д.; сохранять контакт между партнёрами; заменять отдельное слово или фразу (Х. Миккин).*

Эмоциональная вовлечённость партнёров в общение проявляется помимо всего прочего и в использовании *тактильных средств общения*. Их влияние особенно важно в общении матери с младенцем, дошкольников и младших школьников с родителями. В старшем подростковом возрасте или в ранней юности происходит резкое увеличение значимости тактильных средств общения в общении со сверстниками противоположного пола. Тактильные средства играют важную роль в семейной социализации на всех возрастных этапах, но в некоторых этнических группах и социокультурных слоях их использование может более или менее поощряться, ограничиваться, даже табуироваться во взаимодействии членов семьи в зависимости от их пола, возраста, характера родства и т.д.

Новое средство общения появилось в последнее десятилетие — это *мобильные телефоны*. Их количество в России составило более 165 миллионов штук на конец 2007 года (прирост идёт большими темпами ежегодно).

Мобильный телефон — средство и ролевого, и межличностного общения, которое принципиально отличается от других технических средств, включая стационарные телефоны, уже тем, что он находится в симбиозе со своим пользователем, перемещаясь вместе с ним во времени и пространстве.

Мобильный телефон предоставляет возможности сочетать аудио-общение с обменом короткими текстовыми сообщениями (SMS — short message service).

Проведённый мною опрос более пятисот студентов Москвы и Смоленска позволил сделать некоторые выводы о содержательной стороне общения с помощью мобильного телефона.

Во-первых, мобильный телефон значительно чаще используется для обмена SMS-сообщениями, чем для аудиоконтактов (видимо, потому, что первое дешевле второго, а также переписываться можно

в ситуациях, исключающих разговоры, — на уроке, на лекции и пр.).

Во-вторых, устное общение студентов с помощью мобильного включает в себя практически всю тематику их общения «лицом к лицу» или по стационарному телефону. Наиболее часто обсуждаются темы: взаимоотношения (как однополыми, так и разнополыми собеседниками), учёба, работа, координация планов и встреч, сплетни.

В-третьих, темы устного (особенно) и письменного общения у девушек несколько многообразнее, чем у юношей, в экспрессивной сфере, а у юношей — в инструментальной, в событийной сфере различий почти нет, то есть гендерные различия аналогичны тем же различиям общения «лицом к лицу» или по стационарному телефону.

В-четвёртых, тематика общения девушек с юношами и юношей с девушками почти совпадает с тематикой их общения с собеседниками своего пола за исключением тем «флирта», «признаний в любви», «о чувствах к собеседнику/це», письменных пожеланий «с добрым утром» и «спокойной ночи» и некоторых других.

В-пятых, темы письменных (SMS) сообщений, как правило, весьма конкретны — назначение встречи, предупреждение об опоздании или объяснение его, выяснение расписаний занятий и заданий на дом, поздравления. В то же время в переписке юношей с девушками первое место занимает тема взаимоотношений, включая объяснение в любви и передачу различных эмоций как в текстовой форме, так и с помощью смайликов.

Анализ полученных данных показал, что мобильный телефон выполняет весьма многообразные функции: передача сообщений и/или обмен информацией (информационный диалог); «передача» и/или «обмен» эмоциями, признаниями, конфиденциальными сведениями (исповедный диалог); обозначение присутствия «здесь и теперь» (некий аналог фатического диалога); призыв о помощи в экстренных случаях; проведение дискуссий

(дискуссионный диалог) и использование «догоняющей аргументации» (некий аналог «мыслей на лестнице» по Л. Толстому); побуждение собеседника к действию; компенсация дефицитов в общении (для чего можно завести собственный SMS-чат — поэзии, сплетен и пр.); помощь в общении застенчивым, а также людям с нарушениями речи и слуха; контроль за владельцем мобильного и даже его собеседниками; виртуальное общение с неизвестными людьми, способ заводить знакомства (на российском рынке с 2001 года существуют службы SMS-знакомств). Наконец, мобильник — средство общения с самим собой в уединении с помощью обмена SMS, игр, перечитывания и обдумывания сохранённых SMS-посланий (один из способов уединения).

Подвохи цивилизации: По данным опроса, опубликованного в журнале *Time*, более четверти американских подростков и около трети взрослой молодёжи (до 24 лет) занимаются секстингом. Секстинг (*sexting*, гибрид слов «секс» и «текст») — пересылка (посредством сотового телефона, электронной почты и социальных сетей вроде *MySpace* и *Facebook*) фотографий интимного свойства. Многие подростки не видят в этом ничего особенного: по их мнению, «обнажёнка» — просто «воздушный поцелуй XXI века, обыкновенный флирт», форма самовыражения и знак доверия. Физически секстинг безопаснее обычных сексуальных игр — не зайдёшь дальше заранее установленных границ, не заразишься и не забеременеешь.

В то же время изображения, посланные по телефону, могут иметь непредсказуемые последствия: по данным *Time*, 17% получивших фотографии признались, что пересылали их дальше — тем, кому они не предназначались. В 2009 году в США произошёл трагический случай: старшеклассница из благополучной американской семьи 18-летняя Джессика Логан по просьбе своего бой-френда послала ему по мобильнику своё обнажённое фото, которое по какой-то случайности попало в сеть. Тинейджер-

ры города Цинциннати начали бомбить девушку оскорбительными кличками и посланиями, и Джессика, не выдержав травли, покончила с собой.

Не меньше рискует и адресат. 18-летнего канадского юношу, который показал другим фото своей 15-летней подружки, обвинили в хранении и распространении детской порнографии, и потребовались немалые усилия, чтобы изменить уголовную статью на более мягкую, но тоже не из приятных. 18-летний парень из Флориды, поссорившись со своей 16-летней подружкой, переслал непристойные снимки её родителям и друзьям, что, конечно, подло, но после этого сам оказался опасным сексуальным преступником, каким он не является.

Секстине стал проблемой для педагогов. Представьте, что вы — директор школы, который отобрал у 14-летнего мальчика мобильник и обнаружил там «обнажёнку» его 13-летней подружки. Что вы сделаете: а) позвоните родителям мальчика, б) позвоните родителям девочки, в) сообщите в полицию или г) сделаете всё это, вместе взятое? Серьёзные задачи стоят и перед юристами. Как обеспечить подросткам Интернет-безопасность, не табуируя их сексуальность и не ставя их эротические игры на одну доску с «детской порнографией»? Простых ответов на эти вопросы нет (И.С. Кон).

Мобильный телефон стал довольно интенсивно использоваться во взаимодействии родителей с детьми. Для родителей, в первую очередь, важны его регулирующая и ограничительно-контролирующая функции по отношению к детям.

Всё чаще мобильные телефоны используют педагоги во взаимодействии с воспитанниками. Мой аспирант А.С. Полякова выявила наиболее распространённые в педагогической практике функции мобильного телефона в общении педагогов с учащимися: контактная (установление контакта), организационная (решение организационных и режимных вопросов), коррекционно-

учебная (коррекция формы и содержания текущего учебного процесса), эмотивная (трансляция и регуляция функциональных состояний общающихся), конфиденциальная (создание канала доверия). Эти функции реализуются значительно чаще в SMS-общении, чем в речевом, что вполне объяснимо как финансовыми соображениями, так и тем, что письменное общение субъективно менее напряжённо для младших в общении со старшими.

Всё более распространёнными становятся средства общения, заложенные в интернет-ресурсах: электронная почта, интернет-пейджеры, чаты, блоги, видеоконференции и др.

Общение в процессе воспитания

Общение в процессе воспитания — межличностные коммуникативные контакты в жизнедеятельности различных групп и организаций: а) более или менее ориентированные на относительно осмысленное возвращение (воспитание) их членов; б) не имеющие воспитательных интенций и педагогических целей (которые в данном случае не рассматриваются).

В межличностные коммуникативные контакты вступают: в семейном воспитании — члены семьи и родственники; в социальном воспитании — воспитуемые, воспитатели-профессионалы (учителя, тренеры, руководители секций, кружков, клубов и др.), воспитатели-волонтеры, руководители воспитательных и иных государственных и негосударственных (общественных, коммерческих и др.) организаций; в религиозном воспитании — верующие члены семьи, родственники и знакомые, служители культа, члены религиозной общины; в коррекционном воспитании — лица с различными девиациями и делинквентными проявлениями, специалисты (педагоги, психологи, дефектологи, медики, работники лечебных, закрытых и пенитенциарных учреждений и др.); в диссоциальном воспитании — руководители, лидеры, «костяк» контркультур-

ных групп и организаций (криминальных, квазикультурных, экстремистских).

Можно выделить несколько вариантов коммуникативных контактов: целенаправленное *воздействие* воспитателей на воспитуемых и воспитуемых друг на друга; *взаимодействие* воспитателей и воспитуемых, и воспитуемых между собой; *конфронтация* между теми и другими. В реальном общении в процессе воспитания сочетаются все варианты контактов, но в конкретных группах и организациях, а также в определённых ситуациях может преобладать один из них.

Межличностные коммуникативные контакты осуществляются в виде монологов и диалогов (включая полилоги), которые можно рассматривать как общение в процессе воспитания в тех случаях, когда они имеют характер социального действия (по М. Веберу), то есть направлены на разрешение проблем (в данном случае связанных с возвращением человека) и специально ориентированы на ответное поведение партнёров, что предполагает субъективное осмысление их возможных реакций, ответов, поступков (это относится и к диссоциальному воспитанию).

Соотношение монологов и диалогов, а также их содержание и стилистика имеют специфику в том или ином виде воспитания, а также зависят от стиля отношений его участников. Так, авторитарный и авторитарный стили в семейном, социальном и коррекционном воспитании определяют: доминирующую роль монологов воспитателей, их безапелляционность, императивность и иные аналогичные характеристики; информационный характер диалогов, которые иницируются, как правило, воспитателями. Демократический стиль в семейном, социальном и в отдельных типах коррекционного воспитания предполагает: сочетание монологов воспитателей и воспитуемых, разнообразие их содержания и эмоциональной окраски (от ласковых до гневных); сочетание информационных и дискуссионных диалогов, иницируемых как воспитателями, так и воспитанниками (в общении

в процессе семейного воспитания присутствует также фатический диалог). Коммуникативные контакты в процессе диссоциального воспитания инициируются лидерами, в основном имеют форму авторитарного монолога, как правило содержащего инструкции, приказание, угрозы, наказания и пр.

Общение в процессе воспитания, будучи относительно автономной сферой в жизнедеятельности групп и организаций, присутствует в других сферах (познании, игре, спорте, предметно-практической и духовно-практической деятельности), обеспечивая коммуникацию и создавая определённые отношения их субъектов, а также играя смыслообразующую роль в каждой сфере.

Содержание общения в процессе воспитания включает в себя обмен между его участниками: информацией; продуктивными типами и способами взаимодействия в общении, игре, познании, спорте, предметно-практической и духовно-практической деятельности; социально-одобряемыми возрастными, гендерными, этноконфессиональными, социокультурными, региональными, групповыми и коллективными нормами и стереотипами поведения; позитивными эмоциональными, интеллектуальными, социальными, экзистенциальными ценностями. Все названные элементы имеют специфическое содержательное наполнение в семейном, социальном, религиозном и коррекционном видах воспитания, а в рамках каждого из них более или менее специфичны в конкретных группах и организациях. Содержание общения в диссоциальном воспитании целенаправленно формирует антисоциальное сознание и поведение у членов контркультурных (криминальных и тоталитарных-экстремистских и квазикультурных) групп и организаций.

Общение в процессе воспитания осуществляется вербальными и невербальными средствами. К первым относится речь, ко вторым — письменные, паралингвистические, проксемические и тактильные

средства, а также сочетающие возможности использовать письменные, визуальные и аудиосредства — компьютер, мобильный телефон и его разновидности (смартфон и др.).

Общение в процессе воспитания обладает большим позитивным потенциалом, который может быть реализован во возвращении человека в конкретных группах и организациях (общение в процессе диссоциального воспитания обладает большим негативным потенциалом). Это возможно при создании ряда условий: обеспечения удовлетворяющей человека позиции в системе ролевых и/или эмоционально-межличностных отношений, позволяющей проявить свою индивидуальность и найти приятелей и/или друзей; интенсивности коммуникативных контактов; информационной насыщенности и проблемной актуальности, помогающих решать объективные задачи, стоящие перед человеком того или иного возраста (становления самосознания, самоопределения «сегодня» и на перспективу, самореализации), а также удовлетворять возрастные, групповые и индивидуальные позитивные интересы; оказания воспитателями более или менее квалифицированной помощи воспитуемому в решении проблем — семейных, индивидуально-психологических, групповых, социальных, экзистенциальных, а также готовности воспитуемых принять эту помощь.

Общение в процессе воспитания определяет как содержательные, так и организационные и процессуальные аспекты быта, жизнедеятельности и взаимодействия в группах и организациях, в которых происходит возвращение человека, характер складывающихся в них отношений, эффективность воспитания. Общение в процессе социального, религиозного и коррекционного воспитания играет существенную роль в организации и успешности образования (обучения, просвещения, стимулирования самообразования), в обучении эффективному позитивному взаимодействию,

в создании условий для приобретения их субъектами опыта приспособления и освоения в социуме.

Формирование коммуникативной культуры как задача относительно социально контролируемой социализации-воспитания

В общем виде развитие и формирование коммуникативной культуры человека предполагают:

- развитие ряда психологических и мыслительных свойств, особо явно проявляющихся в процессе коммуникации;
- помощь в овладении средствами коммуникации;
- формирование ряда социальных установок, необходимых для эффективного общения;
- развитие и формирование коммуникативных умений.

В первую очередь речь идёт о *развитии психологических свойств*, которые необходимы человеку для эффективного и приносящего субъективное удовлетворение участия в коммуникативном процессе.

Это, прежде всего, потребность в общении, которая в норме присуща каждому, но мера её развитости различна в связи с половыми, социокультурными, этноконфессиональными, возрастными, характерологическими особенностями человека. Учитывая влияние на степень её развитости всех этих детерминант, необходимо, как правило, вести специальную работу и создавать условия для развития общительности, то есть добиваться того, чтобы человек стремился не только просто удовлетворять свою потребность в контактах с людьми, но и испытывал нужду в глубоком эмоциональном, содержательном общении, общении — обмене духовными и эмоциональными ценностями.

Однако даже высокоразвитая потребность в общении может удовлетворяться лишь

тогда, когда человек обладает эмпатией, которую также необходимо развивать уже у школьников. Эмпатия — способность эмоционально отзываться на переживания других людей, проникать в их внутренний мир, понимать их переживания, мысли, чувства — проявляется в сопереживании и/или сочувствии. В идеале важны оба проявления, но, как минимум, необходимо наличие хотя бы сочувствия (а к нему способны дети, начиная с весьма раннего возраста).

Относительно развитая эмпатия позволяет человеку правильно воспринимать окружающих людей: хотя бы в общем виде определять характер человека, его настроение и внутреннее состояние в конкретной ситуации взаимодействия и, исходя из этого, искать адекватный стиль и тон общения в каждом конкретном случае. Ведь совершенно ясно, что одни и те же жесты, слова не вполне уместны в разговоре с человеком возбуждённым и спокойным, настроенным доброжелательно или враждебно и т.д.

Развитие общительности, и эмпатии, и любых других свойств субъекта коммуникации становится реальным и эффективным лишь в том случае, если человек обладает развитой **рефлексией**, то есть готовностью к самоанализу и его навыками.

Развивая рефлексию как компонент коммуникативной культуры, важно особое внимание уделять, с одной стороны, уменьшению человека критично относиться к себе, а с другой — принимать себя как личность, которую он может сам совершенствовать (в определённых пределах и в необходимых направлениях).

Рефлексия — предпосылка способности к **саморегуляции**, которая совершенно необходима в повседневном взаимодействии с людьми и поэтому может рассматриваться как составляющая коммуникативной культуры человека.

Коммуникативная культура включает в себя наряду с рядом развитых психологических свойств *развитость определённых особенностей мышления*. В процессе развития

мышления, согласно взглядам современных психологов, за стадией решения проблем (которой заканчивается модель развития интеллекта, разработанная Ж. Пиаже) следует стадия, характеризующаяся способностью человека находить и ставить проблемы. Свойства этой стадии — нестандартный подход к уже известным проблемам, умение включать частные проблемы в общие и др. Эти свойства тесно связаны с развитостью у человека таких особенностей мышления, как открытость (то есть умение видеть ряд решений одной и той же задачи), гибкость, нестандартность ассоциативного ряда и развитость внутреннего плана действий. Как показывают исследования, умение видеть и ставить проблемы крайне важно для развития творческого подхода человека к процессу коммуникации.

Коммуникативная культура предполагает *сформированность* у человека определённых *социальных установок*: отношения к партнёрам по общению как к цели, а не как к средству достижения собственного благополучия; интереса к самому процессу общения и сотрудничества, а не только к его результату; понимания сотрудничества, общения как диалога, требующего умения слушать и умерять свой «монологический пыл», проявлять терпимость к идеям и к недостаткам партнёра.

Человек может эффективно участвовать в процессе коммуникации, если он *владеет набором* необходимых средств. К *средствам коммуникации* в первую очередь относится речь. Свобода владения речью зависит от обширности словарного запаса; образности и правильности речи; точного восприятия устного слова и точной передачи идей партнёров своими словами; умения выделять из услышанного существо дела; корректной постановки вопросов; краткости и точности формулировок ответов на вопросы партнёров; логичности построения и изложения высказывания.

Отсутствие свободы владения речью приводит к тому, что у человека не вырабатываются та уверенность, та раскованность,

которые необходимы в деловых беседах, на собраниях, в дружеских компаниях. Более того, уже в младших классах плохое владение речью ведёт к неуспеваемости и вслед за ней к школьной и социальной дезадаптации. В более старших возрастах оно резко ограничивает использование потенциальных возможностей общения с людьми более высокого уровня общей культуры.

К средствам коммуникации, как уже говорилось выше, относятся как дополняющие речь паралингвистические элементы, так и кинесический язык. Использование и первых, и второго определяется не только этноконфессиональными, половозрастными, индивидуальными особенностями человека, но и тем уровнем коммуникативной культуры, которого он достиг в процессе стихийной социализации, самоизменения и, безусловно, воспитания (относительно социально контролируемой социализации).

В последнее десятилетие всё большее значение приобретает компьютер как средство коммуникации. Владение компьютером хотя бы на уровне пользователя всё в большей мере становится одним из условий эффективного участия в социальной жизни. О нём речь пойдёт в дальнейшем.

Важнейшим компонентом коммуникативной культуры можно считать *развитость или сформированность* у человека *коммуникативных умений*. К ним в первую очередь можно отнести следующие: умение устанавливать контакты в имеющейся ситуации с желательными или необходимыми с точки зрения дела партнёрами; умение создать ситуацию сотрудничества или общения с конкретными людьми; умение найти темы для разговора в различных случаях; умение выбрать адекватные способы взаимодействия в деловом или эмоциональном общении, в групповом или коллективном сотрудничестве.

В целом человек с достаточно развитой коммуникативной культурой оказывается в состоянии творчески относиться к тем разнообразным ситуациям делового

и эмоционального общения, с которыми он встречается. Творческое отношение в данном случае реализуется в том, что человек может: использовать известные ему знания, умения, варианты решения, приёмы общения в новой коммуникативной ситуации, трансформируя их в соответствии с её спецификой; находить решение коммуникативной задачи в той или иной ситуации, комбинируя уже известные идеи, знания, приёмы и т.д.; создавать новые для него способы и приёмы, необходимые для общения в каждом конкретном случае.

Важно, чтобы человек владел умением общаться в различных ситуациях (серьёзная беседа предполагает одни требования; «треп» во время отдыха в компании — другие; в гостях, на празднике — третьи), с людьми разного возраста и различной меры близости (родители, учителя, знакомые, приятели, сослуживцы, друзья, любимый, -ая).

Не менее важно умение сотрудничать в различных сферах жизнедеятельности (игре, познании, общении, спорте, предметно-практической и духовно-практической деятельности; семейной, социальной, профессиональной и др.). Например, обсуждать проблемы с группой одноклассников, коллег по работе; координировать усилия с партнёрами в практических делах; решать вопросы во время различных собраний, конференций и пр. Для этого надо уметь сотрудничать; сосредоточиваться на той цели, достижению которой посвящено сотрудничество в конкретном случае; выслушивать, понимать и воспринимать различные точки зрения, принимать их или тактично и аргументированно дополнять или не соглашаться с ними, находить в дискуссии взаимоприемлемые решения и т.д.

Всё, о чём шла речь выше, относится к тому, что включает в себя коммуникативная культура человека. Отдельный вопрос — как эту культуру формировать и развивать. За последние 20–30 лет наработано довольно много методик, которые доступны практически любому нуждающемуся в них (хотя и белых пятен предостаточно). Но все

методики ничего не дадут, если не будет реализован *принцип диалогичности воспитания* (сформулирован мною в работе «Социальная педагогика» в 2000 году).

Принцип диалогичности предполагает, что ценностная ориентация человека, а также в большой мере его развитие осуществляются в процессе такого взаимодействия воспитателей и воспитуемых, содержанием которого являются обмен ценностями (интеллектуальными, эмоциональными, социальными и др.), а также совместное продуцирование ценностей в быту и в жизнедеятельности воспитательных и иных организаций.

Обмен, продуцирование и освоение ценностей становятся эффективными, способствуя позитивной социализации человека, если:

- воспитатели стремятся придать диалогический характер своему взаимодействию с воспитуемыми;
- в содержании жизнедеятельности заложен диалог идей, норм, ценностей различного характера;
- содержание и формы организации жизнедеятельности, а также элементы быта создают условия и стимулируют вступление членов организации в диалоги различного типа.

Диалогичность не предполагает равенства между воспитателем и воспитуемым, ибо у них в силу возрастных и статусных различий неодинаков жизненный опыт, а также асимметричны их социальные позиции.

Но диалогичность требует искренности, толерантности, взаимного уважения и принятия.

Диалогичность — основа эффективной межличностной коммуникации. Это связано в том числе и с тем обстоятельством, которое кратко обозначил актёр, режиссёр и драматург *Бертольд Брехт*: **«Я начинаю, спрашивая и отвечая, из вопроса и ответа»**.