

М. Ю. ТРОФИМОВ

ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Учебное пособие

Издание третье, стереотипное



• САНКТ-ПЕТЕРБУРГ •
• МОСКВА •
• КРАСНОДАР •

Т 76 Трофимов М. Ю. Основы коммуникативной культуры : учебное пособие / М. Ю. Трофимов. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань : ПЛАНЕТА МУЗЫКИ, 2021. — 184 с. — Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-8114-7589-6 (Изд-во «Лань»)

ISBN 978-5-4495-1336-6 (Изд-во «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ»)

В данном издании осмысливаются теоретические и практические аспекты межличностной коммуникации, описываются как известные, так и авторские приемы коммуникативного взаимодействия. Учебное пособие подготовлено для творческих направлений бакалавриата по дисциплине «Основы коммуникативной культуры». Содержание проблем, отраженных в пособии, акцентируется преимущественно в психологической области.

Книга адресована студентам, аспирантам, преподавателям, а также широкому кругу читателей, интересующихся вопросами коммуникативной культуры и межличностной коммуникации.

Т 76 Trofimov M. Y. Fundamentals of Communicative Culture : textbook / M. Y. Trofimov. — 3rd edition, ster. — Saint-Petersburg : Lan : THE PLANET OF MUSIC, 2021. — 184 pages. — Text : direct.

In this edition the theoretical and practical aspects of interpersonal communication are conceptualized, and well-known as well as the author's methods of communicative interaction are described. The textbook is prepared for the creative directions of Baccalaureate in the discipline "Fundamentals of communicative culture". The content of the problems reflected in the textbook focuses primarily in the psychological field.

The book is addressed to students, graduate students, teachers, as well as a wide range of readers interested in the communicative culture and interpersonal communication.

Научный редактор:

А. А. ТРОФИМОВА — кандидат философских наук.

Рецензенты:

Г. Г. ВОЛОЩЕНКО — доктор культурологии, профессор;

Т. И. РОГОЗИНА — кандидат психологических наук, доцент.

Обложка

А. Ю. ЛАПШИН

© Издательство «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ»,
2021

© М. Ю. Трофимов, 2021

© Издательство «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ»,
художественное оформление, 2021

ВВЕДЕНИЕ

Вы хотите предложить свой творческий проект продюсеру, хотите начать реализовывать свой бизнес-план или получить перспективную работу, хотите поговорить с начальником и обсудить с ним повышение заработной платы, хотите познакомиться с креативными партнерами и найти единомышленников? В процессе социальной деятельности нам приходится общаться с разными людьми, устанавливать с ними взаимопонимание, поддерживать коммуникативно-психологический контакт и постоянно совершенствовать свои межличностные отношения. Невозможно достичь успеха, не умея общаться, не зная законов коммуникативной культуры, ведь вся наша социальная жизнь строится на коммуникациях.

Проблематика, поднимаемая в данном пособии, является актуальной, так как в настоящее время наблюдается утрата человеком своей человеческой сущности, что далеко не способствует развитию общества, экономики, социальных институтов. Поэтому очень важно распространять коммуникативную культуру во всех сферах жизни.

Дисциплина «Основы коммуникативной культуры» имеет как теоретическую направленность: обучение психолого-педагогическим знаниям, необходимым в процессе социальной коммуникации, так и практическую: обучение коммуникативным навыкам. В число таких навыков входят умение устанавливать межличностный контакт, убедительно и доступно излагать свои мысли, умение слушать и понимать собеседника, умение снимать коммуникативные барьеры и общаться в условиях нервно-эмоционального напряжения.

Коммуникация является предметом многих гуманитарных наук: философии, педагогики, психологии, социологии, культурологии, политологии. Содержание проблем, отраженных в рамках данного учебного пособия, акцентируется главным образом в психологической области.

Понятие коммуникации появилось в начале прошлого века. Коммуникация (*лат.* communicatio — общее, разделяемое всеми, сообщение; от communico — делаю общим, связываю, общаюсь) — это передача информации между двумя и более людьми, основанная на взаимном понимании.

На современном этапе развития науки большинство исследований посвящено социальной коммуникации в различных ее видах: массовой, групповой, межличностной (речь пойдет именно о ней). Логика изложения учебного материала строится, исходя из рассмотрения психологических установок на продуктивную коммуникацию и приемов межличностного взаимодействия. Поэтому основной целью изучаемой дисциплины является выработка практических навыков эффективной межличностной коммуникации.

Учебное пособие состоит из трех разделов, включающих ключевые темы дисциплины, тестовые задания для самоконтроля, тренинговые упражнения и ситуационные задачи, список рекомендуемой литературы и приложение. Темы, на которые следует обратить пристальное внимание (2, 3, 5), связаны с основными психологическими элементами межличностной коммуникации, такими как установление психологического контакта, восприятие окружающего мира (перцепция), взаимное психологическое влияние людей друг на друга (интеракция).

После рассмотрения каждой темы даны вопросы для самоконтроля, с помощью которых учащиеся могут отрефлексировать полученные знания.

Тестирование предусматривает проверку уровня элементарных знаний по соответствующей теме. К тестовым заданиям для самоконтроля прилагается ключ с ответами.

Выполнение тренинговых упражнений и проигрывание ситуационных задач позволяют отрабатывать коммуникативные навыки, пробуждая творческие возможности сознания.

Литература, указанная в библиографии, разделяется на основную и дополнительную. В список основной литературы входят издания, необходимые для подготовки к практическим занятиям. Дополнительная литература может привлекаться по усмотрению учащихся.

ТЕМА 1

КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Понятие коммуникации. Цель и задачи межличностной коммуникации. Человек как коммуникатор. Коммуникация и общение. Диалог и экзистенциальная коммуникация. Функции коммуникации. Основные элементы коммуникативной культуры.

Коммуникация — неизменный спутник личности, пронизывающий различные стороны жизнедеятельности. Она порождается как потребностями совместной трудовой деятельности, так и потребностями в самореализации.

Обратившись к словарям иностранных слов, находим три трактовки понятия коммуникации:

1. Коммуникация — «сообщение, путь сообщения» (наземная, водная, воздушная коммуникация).
2. Коммуникация — «форма связи», «связь одного места с другим» (телеграф, телефон, радио).
3. Коммуникация — «передача информации от человека к человеку — специфическая форма взаимодействия людей», «акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанная на взаимопонимании»¹.

Исходя из последнего определения, коммуникации свойственны два основных типа передачи и приема информации: письменный и устный. Что касается самой информации, то она настолько многообразна, насколько богата человеческая фантазия: это и специфические знаки, символы, тексты, звуки, графические и визуальные образы и пр.

Для того чтобы речь была записана, ее следует проговорить, поэтому любой письменной речи предшествует устная. Устное общение, т. е. вербальное (от *лат.* *verbalis* — словес-

¹ Коммуникация // Новейший словарь иностранных слов и выражений / Ответственный за выпуск Ю. Г. Хацкевич. М.; Минск, 2002. С. 418. Коммуникация // Словарь иностранных слов. 18-е изд., стер. / Под ред. Л. Н. Комаровой. М., 1989. С. 246.

ный), осуществляется с помощью слов и сопровождается невербальными средствами (жестами, мимикой, темпом речи, паузами между фраз и пр.). Зарубежные психологи (в частности, А. Пиз, Дж. Фаст, У. Фризен, П. Экман) установили, что невербальные средства коммуникации зависимы от импульсов подсознания и неподвластны нашим мыслям и намерениям. Подделать эти импульсы практически невозможно, что делает невербальный язык искренним языком общения¹.

Язык — это система знаков, являющихся средством общения.

Поскольку знаки могут быть вербальными и невербальными, постольку в качестве знаков выступают не только слова, но и жесты, мимика тон голоса (по которым можно понять поведение собеседника). Результаты экспериментальных данных показывают: если при передаче информации в поведении коммуникатора обнаруживается противоречие между вербальными и невербальными сигналами, то «наиболее важным оказывается выражение лица, голосовой компонент занимает второе место, а слова являются наименее значимыми. Иначе говоря, мы вряд ли поверим словам, если мимика или голос им противоречат»², что иллюстрируется в следующей формуле: «общая симпатия = 7 % вербальной симпатии + 38 % голосовой симпатии + 55 % мимической симпатии»³. Так как невербальное воздействие на сознание может быть гораздо сильнее вербального, оно активно используется в искусстве, системах управления, PR-технологиях⁴.

Невербальные средства коммуникации, в отличие от вербальных, отражают эмоциональное состояние личности. Каждый человек, когда-либо присутствовавший в коммуни-

¹ См.: *Экман П.* Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. СПб., 2016. С. 123.

² *Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. СПб., 2001. С. 233.

³ Там же.

⁴ См.: *Безгубенко А. А.* Невербальные знаковые системы коммуникативной культуры в истории публичных рилейшенз // Социально-культурная деятельность: история, теория, инновационные технологии: Сб. науч. ст.: юбил. вып. Омск, 2008. С. 31–35.

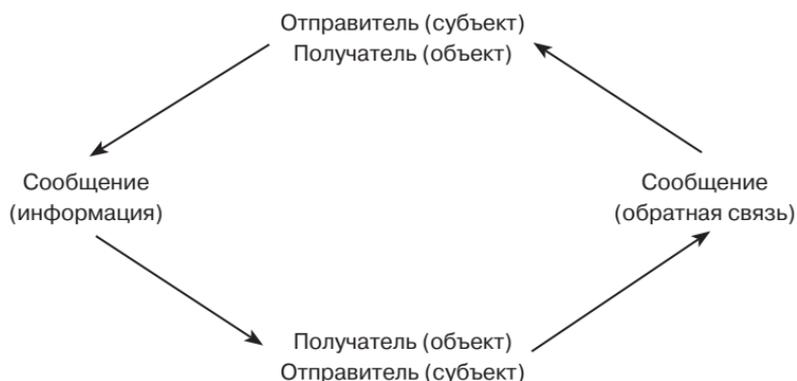
кативной ситуации, изобличал, как вежливые слова собеседника диссонирует с его крикливо-раздражительным тоном голоса. Однако зачастую по невербальному каналу собеседники транслируют друг другу едва уловимую информацию, не высказываемую вслух. Умение правильно интерпретировать невербальный язык помогает коммуникатору распознать подлинное отношение к нему со стороны партнера по общению, особенно тогда, когда тот не желает открыто выражать свои чувства.

Итак, коммуникация включает в себя вербальные и невербальные средства передачи информации. Тем не менее исследователи, определяя коммуникацию как социальное действие, учитывают лишь информативную функцию вербального языка. В рамках данного учебного пособия коммуникация (здесь и далее под коммуникацией подразумевается социальная межличностная коммуникация) — это процесс, в котором осуществляется передача, принятие и обмен информацией при условии ее понимания. Согласно традиционной точке зрения «коммуникация... выражается в том, что субъект передает некую информацию, которую получатель должен... принять, понять (правильно декодировать), хорошо усвоить и в соответствии с этим поступать. Получатель информации и является в подобных случаях объектом, ибо отправитель на него смотрит как на пассивный приемник, хорошо настроенный, точно и надежно работающий»¹.



¹ Каган М. С. Мир общения. М., 1988. С. 145.

Как видим, данный процесс является однонаправленным, и коммуникатор выступает лишь в качестве субъекта, транслирующего информацию, которую принимает объект. Однако коммуникация подразумевает обмен информацией, а также обратную связь, необходимую для взаимопонимания, корректировки языка и поведения коммуницирующей личности. Поэтому коммуникатор представляет собой, с одной стороны, субъекта — отправителя информации (или передатчика), который посылает сообщение, и объекта — получателя информации (т. е. адресата), которому приходит ответное сообщение.



Целью коммуникации становится технологическое обеспечение передачи, приема и обмена информацией. Исходя из данной цели, необходимо выделить три наиболее важные задачи коммуникации:

- выявить, отрегулировать или организовать каналы для эффективной передачи информации;
- обеспечить информационный обмен о предмете взаимодействия;
- создать условия для адекватного взаимопонимания информации.

Последняя задача представляется наиболее сложной в силу возникновения различных барьеров общения, поэтому коммуникатору предъявляются определенные требования.

Согласно энциклопедии практической психологии, коммуникатор – это эмоционально сдержанный человек, «влияющий на партнеров по общению адресно и целесообразно». Он подбирает «слова, интонации и формулировки, для того чтобы получить нужную реакцию или ответ... входит в общение, имея свои, определенные и заранее сформулированные, цели. Противоположный коммуникатору тип — простой человек, действующий без цели»¹.

В рамках данного определения коммуникатор предстает перед нами как рациональный человек, умеющий правильно говорить, производить необходимое впечатление и влиять на собеседника. Он свободно «переносит» себя в мир другой личности, понимая ее потребности, интересы, ценностные ориентации. Он входит в общение непринужденно, но при этом действует, исходя из запланированных целей и задач.

Понятия «коммуникация» и «общение», безусловно, разные. С точки зрения ряда авторов, «общение порождает общность», связывая людей в процессе «выработки новой информации»². В процессе же коммуникации информация не вырабатывается, а передается; ею обмениваются обособленные друг от друга люди³. Между тем коммуникация направлена на конструктивное и продуктивное партнерское взаимодействие. Для него характерно целеполагание, подготовленность, наличие системы определенных ритуалов и психологических закономерностей. Поэтому коммуникацию вполне возможно считать одной из форм общения. Этот же смысл передает известное понятие «коммуникативное общение», синонимичное коммуникации. Общение как таковое гораздо шире коммуникативного, ведь оно включает в себя и другие формы: духовное, деловое, учебное, повседневное, приятельское, досуговое, игровое, интимное. В ходе общения допускается эмоциональность, иррациональность, отсутствуют четкие правила. Тем не менее для коммуника-

¹ Коммуникатор // Психологос. Энциклопедия практической психологии. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/kommunikator>

² Матвеева Л. В., Анисеева Т. Я., Мочалова Ю. В. Психология телевизионной коммуникации. М., 2004. С. 15.

³ Там же.

ции и общения важно достижение взаимного понимания; если его нет, то теряется смысл и первого, и второго.

Коммуникация близка к деловой форме общения, предполагающего решение конкретной проблемы или реализацию определенных целей в профессиональной деятельности. Однако коммуникативное взаимодействие непродолжительное и обладает более простым качеством связи, нежели деловое общение.

Стоит признать, что коммуникация является поверхностным процессом общения, в отличие, например, от диалога. С позиции обывателя, диалог — всего лишь обмен репликами и мнениями между личностями¹.

С точки зрения отечественного ученого М. М. Бахтина диалог подразумевает особый тип смысловых отношений, которые нужно выстраивать. Человек в диалогическом процессе осознает себя и становится собой, раскрывая себя через другого, в совместном активном взаимодействии, взаимоотражении, взаимопроникновении. В диалоге одна неповторимая личность познает другую, что духовно обогащает их обеих, и смыслы, рождающиеся при этом общении, «не остаются стабильными (раз и навсегда завершенными)», а «всегда будут меняться (обновляясь) в процессе последующего, будущего развития диалога»².

Коммуникация не предполагает обоюдного развития сознаний. И коммуникация, и диалог — это двухсторонний процесс, но если коммуникация может ограничиться рациональным уровнем взаимного понимания, то диалог подразумевает еще чувственный и духовный уровни понимания. Диалог, в отличие от коммуникации, проявляется в цельной культурной среде. Как известно, Академия Платона обучала технологии диалогического познания действительности. Насколько собеседники разделяли общие ценностные основания, настолько выстраивался и диалог между ними, что не

¹ Если обратиться к словарю Д. Н. Ушакова, то диалог (от *греч. διάλογος*) — это разговор между двумя или несколькими лицами. См.: Диалог // Толковый словарь русского языка: более 15 000 слов / Под ред. Д. Н. Ушакова М., 2010. С. 194.

² См.: Бахтин М. М. К переработке книги о Достоевском // Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М., 1986. С. 330; Бахтин М. М. К методологии гуманитарных наук // Там же. С. 393.

свойственно коммуникации, провозглашающей суверенитет (автономность) ценностных ориентаций.

Диалог предполагает выход за пределы субъективности, так как одно сознание устремляется к другому, а не замыкается на самом себе. Если истина и рождается в споре, то прежде всего в дружеском диалоге, основная цель которого — совместный поиск истины. Главные же его функции состоят в преодолении одностороннего взгляда на действительность и расширении сознания, для того чтобы увидеть мир в многообразии как органичное целое. Постоянные диалоги наставников и учеников давали возможность преодолевать узость и ограниченность мнений, общепринятых стереотипов. В этой связи уместен вопрос о том, что за сила в процессе диалога соединяет вещи в нечто целостное и единое? Древние греки называли эту силу дружеским пиром и любовью. Если любовь отходит от вещей, то они начинают рассыпаться, поэтому Платон в диалоге «Пир» называет любовь жаждой целостности и стремлением к ней¹. Несмотря на то что диалог глубже коммуникации, коммуникативное общение, при определенных условиях, способно дорасти до диалогического.

Совсем иной смысл раскрывается в понятии «экзистенциальная коммуникация», введенном немецким философом Карлом Ясперсом. В отличие от социальной коммуникации, экзистенциальная означает «внутреннюю, свободную избранную связь людей», в которой они выходят из своеволия и самоизоляции, открываясь друг другу как самоценные и неповторимые личности. Эта связь прерывается только в том случае, если возникает опасность потерять свою индивидуальность (например, при растворении в другом человеке, подавлении другим или в нежелании другого быть свободной индивидуальностью)². «Экзистенциальная коммуникация» есть глубоко интимное и личностное общение в симпатии и дружбе, любящей борьбе и солидарности; без нее человек не может стать самим собой. В то же время он также не может вступить в «экзистенциальную коммуникацию», не побывав в одиночестве. Одиночество,

¹ См.: Платон. Пир // Платон: Сочинения: В 4 т. М., 1993. Т. 2. С. 120.

² См.: Григорьян Б. П. Экзистенциальная концепция человека К. Ясперса // Буржуазная философская антропология XX в. М., 1986. С. 29.

в осмыслении К. Ясперса, необходимо для обретения внутреннего единства, осознания своих подлинных потребностей и желаний¹.

Если «экзистенциальная коммуникация» и ведет к раскрытию двух индивидуальностей, то они остаются замкнутыми на своих неповторимых переживаниях. По существу, люди вовлекаются в чувственную связь, находя общность в том, чтобы не познавать единое разумное основание, а обмениваться интимными переживаниями, рождающимися в глубине своего Я. Неслучайно это взаимодействие между людьми К. Ясперс называет не диалогом, в котором индивидуальность, выходя за пределы самоизоляции, творится и преобразуется, а коммуникацией, суть которой — передача другому своего индивидуального мира (самораскрытие на фоне другого).

Подобное общение, в конце концов, приводит человека к осознанию взаимного непонимания и, как следствие, внутреннему одиночеству. И это объяснимо: «экзистенциальная коммуникация» устанавливается между отдельными индивидуальностями на чувственном иррациональном уровне, исключая взаимопонимание на разумном и ценностном основании, ведь согласно экзистенциальной логике наше сознание неспособно понять чужое сознание. В итоге человек вступает не в диалог с другим, а в монолог с собой; он не видит истинных переживаний собеседника и подменяет их ображаемыми чувственными образами и ожиданиями.

Сравнив между собой понятия «коммуникация», «деловое общение», «экзистенциальная коммуникация» и «диалог», выявим функции, свойственные межличностной коммуникации.

Информационно-смысловая функция коммуникации раскрывается в процессе передачи информации, в стремлении понять ее содержание и смысл, выражая свое согласие или несогласие.

Передача и обмен информации связаны с выбором определенной социальной роли коммуникатора, посредством которой он входит в коммуникацию и выходит из нее.

¹ См.: Ясперс К. *Философия*. М., 2012. Кн. 2: Просветление экзистенции. С. 54–119.

Социально-ролевая функция коммуникации реализуется в поведении личности, заданной системой ее отношений с обществом. С одной стороны, поведение личности регулируется степенью влияния информации на собеседника, с другой стороны — социальной ролью, посредством которой информация отправляется, принимается, воспринимается.

Социально-культурная функция коммуникации формирует у собеседников навыки культурного общения, ценностные ориентации, систему представлений о мире, о других людях, о себе и своей деятельности.

Эмоциональная функция коммуникации заключается в обоюдном влиянии собеседников на эмоциональное состояние друг друга. Коммуникация — это рациональный процесс, но он не может протекать без какого-либо эмоционального фона. Эмоции и интеллект взаимодополняют друг друга. Эмоциональный фон коммуникации, воздействуя на познавательную деятельность, притягивает или отдаляет партнеров по общению.

Благодаря реализации функций коммуникации, возникает *коммуникативная культура*. Проясним, что такое культура. Понятие культуры является центральным и базовым для социально-гуманитарных дисциплин, а потому определяется исследователями более трехсот раз. Дадим же трехсот первое определение данному понятию. *Культура — это совокупность способов и средств, обеспечивающих сохранение, воспроизводство и реализацию человеческой сущности*. Человеческая сущность заключается в творческой преобразовательной деятельности. Таким образом, цель культуры — создание условий для раскрытия человеком своей сущности, т. е. условий его сохранения как творческого существа. Исходя из этого, коммуникативная культура призвана создать условия для сохранения, воспроизводства и реализации человеческой сущности в процессе передачи и обмена информацией. Процесс коммуникации может быть антикультурным в том случае, если он *отчуждает* от человека его человеческую сущность (взаимодействие между рабом и господином, пролетарием и капиталистом).

В психологии отчуждение есть «оторванность» качеств, способностей человека от него самого. В экзистенциальной философии — это «результат превращения человека из цели в средство»¹, из творческой индивидуальности в безликость. Очень часто личность не осознает отчуждения и потерянности своего Я, так как не может дистанцироваться от привычных шаблонов поведения. Примером тому является конформное общение между людьми.

Хамское общение, унижая человека, тоже отчуждает его сущность. Культурное же общение пробуждает в человеке его творческое начало, создает условия для решения стоящих перед ним проблем. В условиях наличия коммуникативных барьеров человеческая сущность также может отчуждаться, поэтому необходимым условием для ее поддержания является взаимопонимание.

Традиционно под коммуникативной культурой понимается «система знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе», умение «органично, естественно и непринужденно» реализовать их «в деловом (функциональном) и межличностном (эмоциональном) общении»². Исходя из данного определения, коммуникативная культура рассматривается в контексте конкретной социальной общности, а это значит, что коммуникативная культура папуасов отличается от культуры европейцев, так как у них разные нормы, ценности, образцы поведения. Речь же идет о коммуникативной культуре как о некоем универсальном явлении, характерном для человечества в целом. Коммуникативная культура есть совокупность способов и средств, обеспечивающих сохранение, воспроизводство и реализацию человеческой сущности в коммуникативной сфере.

Коммуникативная культура призвана урегулировать социальные отношения, которые складываются между субъектами и объектами коммуникации; она требует от личности не только соблюдения определенных правил и норм этикета в общении, но и управления самим процессом общения. Для того чтобы управлять коммуникативным про-

¹ Зорин А. Л. Человеческая свобода и социальные утопии // Аббаньяно Н. Мудрость философии. СПб., 1998. С. 22.

² Мудрик А. В. Социализация человека: Учебное пособие. М., 2006. С. 236.

цессом в направлении реализации человеческой сущности, необходимо понимать его основные закономерности. Отсутствие такого понимания может приводить к тому, что процесс коммуникации будет уничтожать человека, вместо того чтобы обеспечить ему возможность реализовать себя. Насколько человек научается управлять этим процессом, настолько он способен успешно реализовать себя в совместной трудовой деятельности.

В трудовой деятельности людей, связанных с творческими профессиями, понимание основ коммуникативной культуры особенно важно. Игнорируя культуру общения, творческий человек старается избегать рутинных отношений и зачастую замыкается на предмете своего творчества. Это замыкание приводит его к закрытости от социального мира, и как следствие — к утрате коммуникативных навыков.

Иная ситуация, когда творческий человек не боится и может открыться миру, когда он с легкостью и простотой способен проникать в сердца и души людей, находя точку соприкосновения с ними, где он был бы понят и принят. В этом случае творческая личность способна расширить социально-коммуникативные нормы и даже выйти за пределы привычных шаблонов общения (не разрушая общепринятых нравственных требований, предъявляемых к личности). В результате становится возможным явление *творческой коммуникации*, где собеседники достигают взаимопонимания, обновляя спектр вербальных и невербальных средств.

Более того, творческая коммуникация способна вывести человека за границы формального и рационального взаимодействия. Например, во время спектакля между артистом и зрителем может возникнуть связь посредством глубокого переживания общечеловеческой ценности, идеала. С точки зрения профессионального работника культуры важно донести до зрителя определенный смысл (духовный, нравственный, социальный), который станет для него тем или иным регулятором жизненной позиции. Неслучайно Константин Райкин в одном из интервью отмечал, что если у зрителя после просмотра спектакля появляется хотя бы надежда, то актер не зря вышел на сцену.

С этой целью в театральных постановках, фестивалях, праздниках используется *метод идейно-эмоциональной выразительности*, заключающийся в том, что при передаче информации зрительской аудитории применяются художественные средства воздействия (живое слово, различные виды искусства и творчества), которые:

- тормозят инстинктивные рефлекторные действия организма, автоматические поведенческие реакции;
- разрушают социальные маски, шаблоны индивидуалистического поведения;
- очищают от деструктивных эмоций;
- ориентируют сознание зрителя на переживании общечеловеческих ценностей;
- закрепляют в сознании зрителя идеалы, исполненные неповторимым и неоднозначным личностным смыслом;
- задают смысложизненные ориентиры.

Можно сказать, что высокий уровень коммуникации отличается тем, что он «выдергивает» зрителя из привычного психологического комфорта, создавая в сознании конфликт, который разрешается выбором нового образа жизни, исходя из преобразования ума и чувственно-телесной сферы. Низкий уровень коммуникации не только не преобразует личность, но может напитать ее сознание деструктивными смыслами. Нередко шоу-программы, организованные коммерческими организациями культуры и искусства, несмотря на внешнюю привлекательность и техническую оснащенность, «имеют антиличностный, антисоциальный эффект»¹, где реализуется примитивная коммуникация между артистом и зрителем, заключающаяся, в лучшем случае, в совместной эмоциональной разрядке.

Таким образом, коммуникативную культуру составляет культура мышления и речи, нравственная культура и этика поведения, а также культура чувств и эмоций. Исходя из данных составляющих, основными элементами коммуникативной культуры являются:

¹ Секретова Л. В. Индустрия досуга как современный социально-культурный феномен: сущность, проблемы и факторы развития // Развитие досуговых индустрий: Материалы Всероссийского научно-практического семинара с международным участием. Омск, 2013. С. 15.

- установление психологического контакта;
- нахождение определенного тона разговора;
- адекватное восприятие собеседника;
- грамотность языка и доступность изложения;
- эффективное слушание партнера по общению;
- психологическое влияние на состояние, мысли, чувства собеседника;
- понимание невербальных реакций партнера по общению;
- преодоление барьеров, вырастающих на пути понимания собеседника;
- готовность к эмпатии (к пониманию, сопереживанию, сочувствию);
- прогнозирование поведения партнера по общению;
- управление психоэмоциональным состоянием;
- учетывание изменения ситуации общения.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ И РАЗМЫШЛЕНИЯ:

1. Какова сущность коммуникации?
2. Почему невербальные средства коммуникации невозможно подделать?
3. В чем отличие коммуникатора от манипулятора?
4. Чем принципиально отличаются друг от друга понятия «коммуникация», «деловое общение», «экзистенциальная коммуникация» и «диалог»?
5. Что из себя представляет творческая коммуникация?
6. Какие элементы коммуникативной культуры наиболее значимы и почему?