

## ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ: СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ

Лысикова Н. П.

*Институт дополнительного  
профессионального образования СГУ*

Значительные изменения, связанные с глобализацией общества, затрагивают, прежде всего, сферу производственной деятельности, характер труда, поэтому современному специалисту приходится работать по-новому и в новых условиях, требующих инновационных способностей, дополнительных знаний, приобретенных в процессе обучения, профессиональной деятельности и самообучения. Следует согласиться с тем фактом, что «в изменяющихся условиях информация и знания становятся производительной силой, возникает мощный ресурс, характеризующийся новыми качествами, с которыми ранее не сталкивалось общественное производство»<sup>1</sup>.

Стратегические усилия личности по достижению профессиональной карьеры, жизненно важных целей, решению актуальных задач связаны с сознательным изменением сложившейся на данный момент социальной ситуации. Для этого необходимо выделить и оценить ее жизненные ресурсы, скорректировать ценностно-мотивационную и смыслоустановочную направленность.

Эффективное общение представляет важный стратегический ресурс развития личности современного специалиста, занятого в культурно-образовательной сфере. Для реализации своих должностных полномочий он должен в полной мере владеть теорией и практикой эффективного общения, которое, по нашему мнению, отвечает следующим требованиям:

во-первых, действовать в направлении достижения главной цели общения - коннотации<sup>2</sup>,

во-вторых, выбранные средства общения должны максимально соответствовать его тактике,

в-третьих, основные механизмы реализации общения не должны противоречить уровню притязаний человека,

в-четвертых, следует использовать редуцированные возможности ресурсов общения, позволяющие восстановить исходное состояние речевого взаимодействия, то есть сделать процесс общения понятным и результативным,

в-пятых, «*эффективным общение может быть только тогда, когда прямая и обратная процедуры обеспечивают точную передачу аналога*»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Иноземцев В. Наметившиеся производственные тенденции мирового хозяйства // Экономист. 2000. №6. С. 80.

<sup>2</sup> Ельникова Г. А., Алиев Ш. И. Системный подход к анализу жизненных стратегий // Гуманитарные и социально-экономические науки. 2009. №1. С. 119-123.

<sup>3</sup> Кузьмин И. А. Психотехнологии и эффективный менеджмент. М., 1994. С. 99.

Работники образования передают свои знания в процессе общения с аудиторией, в качестве которой выступает как отдельный потребитель образовательных услуг, так и большая, малая, средняя, хорошо или недостаточно организованная и профессионально подготовленная или, наоборот, слабо мотивированная группа слушателей.

В пространстве европейского общения, в условиях экспорта современного образования сложился некоторый стандарт общения и универсальный образ коммуниканта, который предстает в качестве достойной личности, вызывающей доверие, способной добиться позитивного восприятия полученной информации и уважения слушателей. Основу речевого общения составляет процесс активного, целенаправленного, опосредованного языком, обусловленного ситуацией речевого взаимодействия людей друг с другом, которое реализуется в таких видах, как: говорение, слушание, чтение, письмо.

Специалист, настроенный на продвижение по службе, должен сформировать собственную модель эффективного общения, используя для этого стратегические ресурсы личностного развития. Выделим следующие направления развития модели эффективного общения:

наличие достаточно развитых *естественных, психологических, ментальных, коммуникативно-образных ресурсов общения* и их активное совершенствование,

последовательное формирование высокого уровня культуры речевого общения,

выстраивание позитивного профессионально-личностного имиджа специалиста, предполагающего индивидуальную манеру общения и поведения.

Процесс формирования модели эффективного общения включает, как минимум, три этапа:

- оценка собственных наличных ресурсов;
- объединение наличных ресурсов с профессиональными знаниями специалиста;
- объединение наличных ресурсов и профессиональных знаний с технологическими навыками.

Рассмотрим подробнее *естественные ресурсы* эффективного общения специалиста, к которым относят те его свойства, которые специально не формируются как риторические, однако, активно влияют на процесс речевого взаимодействия. К ним относят высокую степень личного обаяния, красивый звучный голос, привлекательную, располагающую к общению, внешность, способность убеждать других. Не менее важными являются также технические характеристики речи: речевое дыхание, качества голоса, дикция, которые представляют важные компоненты речевой деятельности.

Правильное *речевое дыхание* является глубоким диафрагмально-реберным, более всего соответствующим образованию звука и имеет следующую структуру: короткий вдох, задержка и длительный выдох, во время которого и происходит образование звуков. Для тренировки речевого дыхания педагогу, которому приходится много общаться, необходимо соблюдать гигиенические правила и регулярно выполнять дыхательные упражнения.

Во многих профессиях культурно-образовательной сферы решающее значение имеет *голос*, который представляет результат деятельности четырех частей голосового аппарата: дыхательных органов, резонаторов (гортань, полости рта и носа), вибраторов (голосовые связки) и артикуляторов (язык, губы, нижняя челюсть, мягкое небо). Для эффективного общения особенно важны следующие элементы голоса: звучность и выразительность, тембр, темп, артикуляция и произношение, высота. Голос не должен вызывать неприятных ощущений, в зависимости от речевой ситуации следует изменять его характеристики, то есть управлять голосом в процессе общения.

Основными качествами голоса специалиста, который в силу профессиональной необходимости должен владеть основами ораторского мастерства, являются следующие:

- благозвучность* (чистота и ясность тембра),
- высота* (изменение регистра),
- гибкость* (подвижность),
- полетность* (нормальная слышимость в любой аудитории),
- суггестивность* (способность воздействовать на аудиторию, внушать ей свои чувства и эмоции),
- выносливость* (способность выдерживать длительные профессиональные нагрузки, связанные с общением).

Не менее важной технической характеристикой голоса является хорошая *дикция* - четкое и ясное произнесение звуков, которое обеспечивается строгим соблюдением артикуляционных характеристик звуков. Работа над дикцией заключается в изучении артикуляционных характеристик звуков и регулярных тренировочных упражнениях.

Значительную роль в процессе эффективного общения играют *психологические ресурсы*. На всем протяжении речевого взаимодействия следует учитывать психологические установки специалиста и потребителя услуг, а также типы темперамента. Люди разных темпераментов совершенно по-разному реагируют на одни и те же обстоятельства процесса общения. Зная свой тип темперамента, человек производит его ресурсную обработку, используя на всем протяжении процесса речевого взаимодействия его положительные качества.

Наиболее сложная задача в этом плане стоит перед *меланхоликом*, положительными сторонами которого являются следующие: тонкость вос-

приятия, развитая фантазия, способность к образному выражению содержания, высокий уровень эмпатии – способности сопереживания. Данные аспекты внутреннего мира работника с меланхолическим типом темперамента должны быть осмыслены, и найдена индивидуальная форма для ресурсного использования его в коммуникативном взаимодействии, ориентированная, прежде всего, на эстетизированное общение в локальных аудиториях. В качестве стратегии обработки позиции коммуниканта лучше использовать стереотипы толерантного диалога. Это позволит избежать склонности к депрессивной интерпретации своей персоны и связанных с ней событий, неустойчивости, ранимости психики меланхоликов, что в совокупности создает угрозу для упорядоченного стабильного эффективного общения, особенно, когда они сталкиваются с проявлением агрессивной, неожиданной, депрессирующей реакции слушателей. В то же время для меланхолика проблема срыва общения всегда будет сохраняться, особенно в новых, нестандартных для него ситуациях и незнакомых аудиториях.

*Холерику*, обладающему взрывным возбуждением, страстностью, повышенным энергетизмом, быстротой реакций и работы сознания, устойчивостью в отношении различных типов аудитории, убежденностью, готовностью действовать, присущи качества, которые позитивно сказываются на процессе общения. К ним относят следующие качества: открытость, непосредственность, искренность, благородство, независимость от внешнего влияния.

Вместе с тем, специалисту с холерическим типом темперамента особенно следует внимательно относиться к таким его особенностям, как: быстрота речи, обильная жестикуляция, спад энергии после сильного возбуждения, которые, при достаточном самоконтроле и риторической обработке материала, вполне поправимы. И все-таки следует учитывать, что ему очень нелегко работать в условиях продолжительного многочасового общения с аудиторией.

Наиболее благоприятной психической основой для эффективного общения, безусловно, является организация *сангвиника*. Именно она позволяет специалисту, носителю данного типа, обладать энергетизмом и силой, обеспечивая естественную сбалансированность множества личностных ресурсов. Свойства сангвиника, дополненные привлекательной индивидуальностью, неповторимой и запоминающейся манерой общения и поведения, сделают его профессиональное общение эффективным и по-настоящему творческим.

Специалист в области культуры и образования, обладающий *флегматическим темпераментом*, может иметь самые разнообразные ресурсы общения, но они будут снижены, если ему не удастся поставить под контроль доминанту торможения по отношению к возбуждению, для этого он должен ускорить свою речь, активизировать жестикуляцию, а скрытый энергетизм учиться проявлять и использовать сознательно. Он успешнее

работает в постоянной аудитории, заинтересованной тем содержанием, которым он владеет эксклюзивно.

Различие темпераментов является важным естественным фоном процесса общения. Представители разных его типов могут заниматься эффективным общением в своей профессиональной деятельности. Ценностью обладает не стремление изменить свою психологическую природу, а эффективно использовать те ресурсы темперамента, которыми обладают носители всех типов.

Ментальность представляет особый способ видения мира, в котором сосредоточено все, что было создано и накоплено предыдущими поколениями. Она объединяет людей по единым правилам, нормам, законам, именно ей «придается функция интерпретационной модели, выражающей одну из сторон бытия социальных общностей»<sup>1</sup>.

Основу *ментальных ресурсов* специалиста составляет его ментальная культура, которая влияет на многие аспекты эффективного общения, позволяет адекватно и разнообразно общаться с носителями разнообразных психотипов и культур, сознательно конструировать собственную позицию, добиваться присоединения слушателей к своей точке зрения. Для формирования собственной ментальной культуры человеку необходимо овладеть сознанием на достаточном культурном уровне. Такое сознание можно определить, как способность понимать наличную культуру и ее проблематику в реальном времени. Оно позволяет при общении с аудиторией действовать осмысленно-инструментально, избегать повторения ошибок, которые всегда возникают при коммуникативном взаимодействии, нейтрализовать затруднения и постоянно повышать эффективность общения. Ментальные ресурсы необходимы специалисту культурно-образовательной сферы, чтобы эффективно работать в режиме самопрограммирования, опираясь на известные ему риторические технологии.

Не менее важны *коммуникативно-образные ресурсы* человека, которые составляют основу его культуры речевого общения. Они реализуются в непосредственном общении с аудиторией как ресурсы конкретного культурного типа. Свойства личности и особенности ее профессиональной деятельности становятся важными стратегическими ресурсами коммуникативного характера при их постоянном осмыслении, совершенствовании и корректировке.

Гражданское общение основано на содержательном восприятии и поэтому нуждается в адекватном восприятии речи конкретной аудиторией, отличающейся от другой по численности, возрасту, профессии, уровню общей культуры, конфессиональности, национальному составу, психологическому настрою, интересу к рассматриваемой проблеме и другим критериям. Каждый профессионал хорошо знает и о том, как нелегко выступить

---

<sup>1</sup> Кусов В. Г. Категория ментальности в социологическом измерении // Социологические исследования. 2000. №9. С. 134.

перед сложной (негативно настроенной, разновозрастной, отличающейся уровнем культуры) аудиторией, поэтому необходимо соответствующим образом настроиться, убедить себя в сохранении самоконтроля до конца общения в любой ситуации.

Общение не существует вне конкретной ситуации, речевого акта и взаимодействия участников общения. Поэтому специалисту следует профессионально владеть основными единицами речевого общения: речевой ситуацией или речевым событием, речевым актом или жанром и речевым взаимодействием.

*Речевая ситуация* представляет обстановку, в которой происходит общение между участниками (коммуникативный акт, дискурс, поступок, речевое действие). Она характеризуется временем и местом речевого взаимодействия (школа, университет, дом, транспорт, поликлиника и т. д.), а также степенью контроля и самоконтроля речевого поведения, выбором вербальных и невербальных средств общения. Непременными компонентами речевой ситуации являются также умолчание, пропуск.

*Речевое событие* бывает сложным или простым (приветствие, благодарность, извинение). Простые речевые события не планируются заранее и могут быть спонтанными, зависеть от ситуации. Сложные речевые события (урок, лекция, митинг, свадьба, судебный процесс, митинг, собрание, конференция, colloquium, семинар, собрание, заседание) готовятся заранее и состоят из ряда простых речевых событий.

*Речевое взаимодействие* представляет процесс речевого развития ситуации (события), оно носит, как правило, диалогический или полилогический характер и имеет конечный результат, выражающийся в намерениях продолжить или прекратить общение. Именно процесс речевого взаимодействия, в результате которого происходит обмен информацией, планируется дальнейшая деятельность, осуществляется чувственно-эмоциональное воздействие на коммуникантов, является основной единицей речевого общения.

Таким образом, эффективное общение представляет важный стратегический ресурс развития личности специалиста культурно-образовательной сферы, особенно при выстраивании им профессиональной карьеры. В его основе лежит реализация индивидуальных естественных, психологических, ментальных, коммуникативно-образных ресурсов, а также высокий уровень сформированности культуры речи, содержательно и методически грамотной, соответствующей основным нормам русского литературного языка, способной реализовать речевые намерения коммуниканта.