ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЛЕКЦИЯ 5. ТЕМА 5. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

1. Общение как коммуникативный процесс

Общение в отечественной психологической традиции определяется как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнёра (Г. М. Андреева, А. А. Леонтьев, Б. Ф. Ломов). В структуре общения принято выделять три взаимосвязанные стороны:

• **коммуникативную** — обмен информацией между участниками совместной деятельности;

• **интерактивную** — организацию взаимодействия, обмен действиями;

• **перцептивную** — восприятие и познание партнёрами друг друга, установление на этой основе взаимопонимания.

Средства общения рассматриваются в рамках коммуникативной стороны как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации. По критерию знаковой системы, посредством которой осуществляется трансляция сообщения, выделяют вербальные (речевые) и невербальные (неречевые) средства общения.

2. Классификация средств общения

В возрастной и социальной психологии распространена классификация М. И. Лисиной, в которой онтогенетически и функционально различаются три категории средств:

1. **Экспрессивно-мимические** — улыбка, взгляд, мимика, выразительные движения рук и тела, вокализации. Они появляются первыми в онтогенезе (первые месяцы жизни) и выполняют функцию передачи эмоционального отношения.
2. **Предметно-действенные** — локомоторные и предметные движения, позы, жесты, используемые для целей общения (приближение, протягивание и вручение предмета, отталкивание). Формируются на втором-третьем году жизни.
3. **Речевые** — высказывания, лексика и грамматика речи, содержащие сообщение в явной форме.

Данная классификация показывает, что невербальная коммуникация генетически предшествует вербальной и сохраняет самостоятельное значение на всех этапах онтогенеза.

3. Вербальная коммуникация

Вербальная коммуникация — процесс речевого обмена информацией, реализуемый средствами естественного языка. Системообразующими признаками человеческой речи как средства общения являются знаковость, предметность (обозначение объектов и связей действительности) и осознанность.

Компетентная организация вербального сообщения предполагает учёт его базовых характеристик: **содержания** (информационная насыщенность, доказательность), **целенаправленности**, **понятности** (соответствие тезаурусу адресата) и **выразительности** (интенсивность, эмоциональная окрашенность). В структуре речевого коммуникативного акта выделяются два взаимосвязанных плана: информационный (собственно передача сообщения) и личностный (субъект-субъектное взаимодействие, при котором сообщение обращено к конкретному участнику и требует его отклика).

Эффективность вербальной коммуникации ограничена рядом закономерностей:

• эффект «собственной значимости»: селективность восприятия информации в зависимости от её личностной релевантности для реципиента;

• эффект «первичности» и «новизны»: преимущественное удержание и интерпретация первого либо последнего по порядку сообщения;

• стереотипизация восприятия сообщения в зависимости от ожиданий и установок реципиента;

• необходимость обратной связи: без её получения sender (коммуникатор) не может подтвердить достижение смысла сообщения адресатом, вследствие чего «трансляция» сообщения не тождественна его «принятию».

4. Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация — обмен информацией посредством неречевых знаковых систем. Научный статус этой области закреплён трудами Р. Бёрдвистла (кинесика — исследование жестов, мимики и пантомимики), Э. Холла (проксемика — пространственно-временные характеристики общения) и П. Экмана (исследование лицевой экспрессии, концепция «невербальной утечки» информации). В отечественной науке систематическое изучение невербального поведения представлено в работах В. А. Лабунской.

Основные каналы невербальной коммуникации:

• **кинесика** (оптико-кинетическая система знаков): жесты, мимика, пантомимика, визуальный контакт;

• **паралингвистика и экстралингвистика**: интонация, темп, тембр, громкость речи, паузы, смех, плач;

• **организация пространства и времени общения**: дистанция между партнёрами, персональная территория, ориентация и позиция в коммуникации;

• **такесика**: рукопожатие, прикосновение, похлопывание как знаковые формы физического контакта;

• **невербальные средства, связанные с внешним обликом**: одежда, причёска, атрибуты статуса и роли.

Невербальные сигналы выполняют по отношению к вербальному сообщению четыре функции: дополнение (усиление) сообщения, его замещение (в том числе при речевых ограничениях), опровержение (инконгруэнтность вербального и невербального планов) и регулирование диалога.

Традиционно цитируемое соотношение А. Мехрабиана (55 % — невербальный компонент, 38 % — паралингвистический, 7 % — вербальный) в научной литературе интерпретируется ограничительно: данные закономерности установлены для передачи оценочной информации (переживаний и установок) в условиях противоречия между компонентами сообщения и не экстраполируются на передачу фактического содержания. Подобная оговорка — обязательный элемент корректного изложения вопроса.

Значимым для практики является также правило конгруэнтности: согласованность вербального и невербального планов повышает доверие к сообщению, рассогласование распознаётся адресатом как признак неискренности.

5. Слушание как рецептивная сторона коммуникации

Слушание составляет неотъемлемый компонент вербальной коммуникации и выделяется в самостоятельный коммуникативный навык. Психологически оно существенно превышает физиологический акт восприятия звука: слушание включает интерпретацию смысла, отслеживание эмоционального состояния, говорящего и вербальную или невербальную реакцию.

Принято выделять **нерефлексивное слушание** (минимальная вербальная интервенция: молчаливое внимание, минимальные реакции-поддержки) и **рефлексивное (активное) слушание** (обратная связь с говорящим). Ключевая техника рефлексивного слушания включает четыре приёма:

1. **выяснение** — обращение за уточнением смысла сказанного;
2. **перефразирование** — передача мысли говорящего своими словами («Правильно ли я понял, что…»);
3. **отражение чувств** — вербализация эмоционального состояния собеседника;
4. **резюмирование** — подытоживание и структурирование услышанного.

Активное слушание рассматривается как базовый профессиональный навык в консультативной психологии (К. Роджерс), педагогическом общении и профилактике конфликтов. В аудитории нерефлексивное слушание целесообразно, когда говорящий стремится быть услышанным и ему требуется эмоциональная поддержка; рефлексивное — в ситуациях консультирования, инструктирования, разрешения противоречий и любой коммуникации, требующей точной передачи смысла.

Отдельным направлением является изучение факторов непонимания: смысловые барьеры (несовпадение тезаурусов), социальные и психологические барьеры (установки, эмоциональное состояние, статусные различия), фонетические и семантические препятствия.

6. Нормативно-методическое обоснование значимости коммуникативной компетентности

Требования к владению средствами общения закреплены в действующей нормативной базе Российской Федерации.

Профессиональный стандарт «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» (утверждён приказом Минтруда России от 24.07.2015 № 514н) прямо включает в необходимые умения специалиста владение техниками активного слушания, навыками установления контакта и построения психолого-педагогического взаимодействия, а трудовая функция коррекционно-развивающей работы содержит решение проблем обучающихся в сфере общения. Подготовлена обновлённая редакция стандарта, устанавливающая аналогичные коммуникативные требования (проект Минтруда России, 2026).

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 37.05.01 «Клиническая психология» (приказ Минобрнауки России от 26.05.2020 № 683) относит коммуникацию к универсальным компетенциям (УК-4 — способность применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия), а профессиональную рефлексию и профессиональную коммуникацию — к компетенции ОПК-10.

Национальные стандарты Российской Федерации закрепляют общение как объект профессиональной деятельности: ГОСТ Р 57760-2017 «Социальное обслуживание населения. Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности» оперирует понятиями «коммуникативный потенциал» и «коммуникативные способности» (понимание собеседника в процессе коммуникации, понимание себя, выстраивание межличностных границ); ГОСТ Р 53872-2021 «Реабилитация инвалидов. Услуги по психологической реабилитации и абилитации инвалидов» включает социально-психологический тренинг коммуникативной компетентности в состав услуг. family.ksp.gov.spb.ru +1

Реализация мероприятий государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» и национального проекта «Молодёжь и дети» (ранее — национальный проект «Образование») предусматривает развитие у обучающихся коммуникативных универсальных учебных действий и социальной компетентности. Рекомендации Минздрава России в сфере охраны здоровья (клинические рекомендации, программы непрерывного медицинского и фармацевтического образования) рассматривают коммуникацию специалиста с пациентом как фактор приверженности лечению и включают коммуникативные навыки в квалификационные требования к специалистам.

Средства общения образуют иерархически организованную систему, в которой вербальные и невербальные каналы функционируют не изолированно, а в комплексном, функционально распределённом взаимодействии. Вербальная коммуникация обеспечивает точную передачу содержательной информации, невербальная — передачу эмоционально-

оценочных и регулятивных сигналов, а слушание замыкает коммуникативный цикл обратной связью, превращая обмен информацией в подлинное субъект-субъектное взаимодействие. Компетентное владение всеми компонентами данной системы является нормативно закреплённым требованием к специалистам психологического, педагогического и медицинского профиля.