УДК 379.8 DOI: https://doi.org/10.34680/2076-8052.2019.4(116).114-118

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В РАЗЛИЧНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СРЕДАХ

А.Д.Цывунина, М.Н.Певзнер

EVALUATION CRITERIA FOR COMMUNICATIVE CULTURE IN DIFFERENT INFORMATION ENVIRONMENTS

A.D.Tsyvunina, M.N.Pevzner

Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, cmi_sam_mbt@mail.ru

Рассмотрены основные вопросы, связанные с определением и оцениванием показателей коммуникативной культуры личности подростка. Приведены различные подходы к определению понятия и структуры коммуникативной культуры, параметры и критерии оценивания, диагностические направления в изучении коммуникативной культуры личности. Освещены вопросы трансформации коммуникативной культуры современных подростков в формат виртуального общения. Приведены направления исследования и педагогического управления процессом виртуального общения.

Ключевые слова: коммуникативная культура, общение, критерии общения, стили общения, диагностика общения, межличностное общение, виртуальные коммуникации, киберпространство, коммуникативное поведение

The article discusses the main issues related to the definition and evaluation of indicators of the communicative culture of the teenagers. Various approaches to the definition of the concept and structure of communicative culture, parameters and evaluation criteria, diagnostic directions in the study of the communicative culture of the individual are given. The issue of the transformation of the communicative culture of modern teenagers into the format of virtual communication is discussed. The directions of research and pedagogical management of the process of virtual communication are given.

Keywords: communicative culture, communication, communication criteria, communication styles, communication diagnostics, interpersonal communication, virtual communications, cyberspace, communicative behavior

Общение выступает основным способом взаимодействия между людьми, получения и обмена информацией, самовыражения, формирования убеждений, мировоззрений, мировосприятия и т.д. Таким образом, общение является одной из важнейших характеристик современного человека. От того, насколько эффективно реализуются различные стили общения индивида в различных ситуациях, во многом зависит становление его как личности, успех в социальной, личностной и профессиональной сфере.

Коммуникативное поведение человека регулируется коммуникативными нормами и традициями. При этом существуют определенные критерии и нормы национального коммуникативного поведения, а также поведения личности в социальной, гендерной, профессиональной и возрастной группах [1].

Проблеме коммуникативной культуры, ее параметров и критериев, посвящены работы В.М.Букатова, Н.М.Ершова, И.А.Зязюна и других исследователей. При этом можно отметить определенные различия как в подходах к понятию коммуникативной культуры, так и в методиках и критериях ее диагностики в различных социальных группах.

Особую группу исследований составляют работы, посвященные коммуникативной культуре подростков и переходу их общения в виртуальную среду (А.Е.Войскунский, Н.А.Носов, Г.С.Чучкова, Е.В.Шумакова и др.).

В широком смысле под коммуникативной культурой понимается коммуникативное поведение народа как компонент его национальной культуры, отвечающий за стереотипы общения представителей определенной нации. В узком смысле коммуникативная культура характеризует стили общения отдельного человека, включающие уровень проявления уважительного отношения к собеседнику, вежливость, чувство такта, корректность, скромность, толерантность, точность высказываний и др. [1].

Коммуникативная культура подростков во многом отражает основные черты национального и группового коммуникативного поведения, однако при этом содержит определенные индивидуальные черты, формируемые под влиянием наследственных факторов, темперамента, характера, стиля воспитания, интеллектуального и социального развития.

Коммуникативное поведение, как правило, может определяться как нормативное или ненормативное. К нормативному относят поведение и стиль общения, принятые в данной среде и соблюдаемые в стандартных коммуникативных ситуациях большей частью коллектива. Ненормативным называют поведение, нарушающее указанные нормы [2].

На современном этапе большую актуальность приобретает проблема коммуникаций в подростковой среде. Поскольку подростковый возраст характеризуется важными особенностями, связанными со становлением психики, характера, стремлением к лидерству или подчинению себе других людей, отстаиванию собственной позиции, подобные аспекты взаимодействия часто приводят к развитию конфликтов. Подростки не всегда могут правильно выходить из сложных ситуаций, переходя в агрессивный стиль общения.

Совокупность поведенческих характеристик взаимодействия с людьми и стилей общения формирует коммуникативную культуру подростков.

П.М.Ершовым термин «коммуникативная культура» связывается с обогащением, совершенствованием различных аспектов нематериальной жизни [3].

И.А.Стернин определяет коммуникативную культуру личности как наличие одновременно языковой и коммуникативной грамотности, подразумевая под ней определенный показатель развития конкретной личности и реализации ее в современном обществе. В связи с этим формирование коммуникативной культуры подростков является предметом повышенной заботы общества [4].

М.Г.Рудь связывает коммуникативную культуру со «способностью к согласованию и соотнесению своих действий с другими, принятию и восприимчивости другого, подбору и предъявлению аргументов, выдвижению альтернативных объяснений, обсуждению проблемы, пониманию и уважению мнений других и на основе этого — к регулированию отношений для создания общности обучающихся в достижении единой цели деятельности» [5]. Коммуникативная культура в данном аспекте выражается через потребность в расширении границ общения, согласовании различных точек зрения, умении понимать позицию собеседника. Важнейшими показателями такой культуры выступают гибкость мышления, толерантность, тактичность, способность к рефлексии, умение использовать коммуникативные навыки в различных ситуациях.

В качестве основных функций коммуникативной культуры человека исследователи выделяют:

1) интегративную;
2) дифференцирующую;
3) смысложизненную [6].

Таким образом, коммуникативная культура — это и нормы употребления языковых средств, и подстраивание стиля общения под ситуацию, и поведение, наиболее подходящее для разговора.

Различные подходы к определению понятия «коммуникативная культура» приводят к выделению различных критериев ее оценки.

Среди основных показателей коммуникативной культуры выделяют:

— грамотное построение фраз и доступность речи,
— адекватность тона беседы,
— способы психоэмоциональной саморегуляции.

При этом для оценки уровня развития коммуникативной культуры учеными выделяются определенные уровни и критерии ее сформированности.

Так, начальный уровень развития коммуникативной культуры подразумевает наличие у подростка поверхностных представлений о формах общения, особенностях его организации. У такой личности не сформирован коммуникативный идеал, отсутствует осознание значимости общения в социальной, личной и профессиональной деятельности, недостаточно развиты показатели коммуникативной толерантности, интерактивные и перцептивные способности. Непосредственное общение вызывает у таких индивидов сложности, сопровождается недоразумениями, конфликтами, отсутствием взаимопонимания.

Достаточный уровень коммуникативной культуры подразумевает наличие общих представлений об особенностях межличностной коммуникации. Такие подростки четко осознают собственную позицию, имеют коммуникативный идеал, понимают важность общения в жизни и профессиональной деятельности. Они проявляют достаточный уровень развития толерантности, интерактивных, перцептивных способностей, потребности в коммуникативном самосовершенствовании. Однако нестандартные и неожиданные ситуации общения нередко вызывают у такой личности определенные осложнения, впрочем, успешно преодолеваемые в ходе реализации коммуникативных стилей и анализа ситуации.

Высокий уровень коммуникативной культуры характеризует личность с четкой жизненной позицией, основанной на принципах гуманизма, сохранения чести и достоинства, уважении чувств и потребностей

Таблица 1

Показатели и критерии оценки коммуникативной культуры личности

	I уровень (низкий)	II уровень (средний)	III уровень (высокий)
Работа в коллективе	Сотрудничает со сверстниками и взрослыми	Самостоятельно организовывает работу	Толерантно строит отношения со сверстниками, имеющими другие позиции и интересы
	Учится принимать идеи и мнения других, редко проявляет самостоятельность	Умеет сопоставлять свои идеи с идеями товарищей, дополняет и уточняет их	Умеет находить компромиссы в сложных ситуациях
Публичное выступление	Соблюдает некоторые нормы публичной речи	Соблюдает основные нормы публичной речи и регламент	Соблюдает все нормы публичной речи и регламент
Диалог	Знает, но не всегда соблюдает нормы общения	Учится высказывать свое мнение, критично относиться к суждениям других	Умеет признавать ошибочность своего мнения и корректировать его
	Редко задает вопросы, отвечает односложно	Умеет учитывать мнение товарищей, формулировать ответ	Умеет устранять любые разрывы в рамках диалога и решать проблемные ситуации
Письменная коммуникация	Оформляет свои мысли в письменной коммуникации простой структуры	Оформляет свои мысли в письменной коммуникации сложной структуры	Представляет развернутые результаты обработки информации в нерегламентированной форме

других людей. У данной категории подростков развито комплексное представление о характере, значимости и стилях общения, организационной культуре, они осознают и соблюдают основные требования культуры речи, коммуникативной толерантности, эмпатии. У них сформированы коммуникативные, интерактивные способности и умения [7].

Развернутая характеристика критериев коммуникативной культуры подростков в различных ситуациях общения представлена в табл.1.

На основе показателей и критериев развития коммуникативной культуры подростков некоторые исследователи разработали комплексные диагностические опросники. Так, наиболее широко используются:

1. Диагностическая методика «Тест коммуникативных умений» Л.Михельсона, в которой вопросы разделены на 5 типов коммуникативных ситуаций:

— ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера;

— ситуации, в которых требуется реагировать на отрицательные высказывания;

— ситуации, в которых к респонденту обращаются с просьбой;

— ситуации беседы;

— ситуации, в которых требуется проявление эмпатии.

На основе выделенных критериев оценивается и описывается способ общения личности: зависимый, компетентный, агрессивный.

2. «Анализ коммуникативной компетенции» А.А.Леонтьева, в которой испытуемым предлагается список критериев (см. табл.2), на каждой строке отмечается соответствующий балл, а затем вычерчивается график коммуникативных способностей. Подсчитывается общая сумма баллов. Результат ниже 40 указывает на низкую коммуникативную культуру; свыше 70 — на высокую коммуникативную культуру

Таблица 2

Критерии коммуникативной культуры

1.	Умение убеждать	98765432 1	Неумение убеждать
2.	Способность к сотрудничеству	98765432 1	Неспособность к сотрудничеству
3.	Адаптация к новой ситуации	98765432 1	Неспособность к адаптации
4.	Самоконтроль	98765432 1	Несдержанность
5.	Умение владеть речью	98765432 1	Неумение владеть речью
6.	Развитость словаря	98765432 1	Неразвитость словаря
7.	Умение слушать собеседника	98765432 1	Неумение слушать собеседника
8.	Способность к творческому мышлению	98765432 1	Неспособность к творческому мышлению
9.	Умение аргументировать свои доводы	98765432 1	Неумение аргументировать свои доводы
10.	Этичность поведения	98765432 1	Неэтичность поведения

В последнее время особенное внимание уделяется формированию культуры общения у подростков и молодежи ввиду активного распространения виртуальных средств коммуникации. Активный перевод общения в сферу чатовых переписок негативно сказывается на общем межличностном взаимодействии, снижая показатели коммуникативной культуры.

Качественное своеобразие виртуального общения обусловлено трансформацией различных составляющих процесса коммуникации под влиянием структуры данного ресурса.

Искажение таких основополагающих характеристик реального общения, как протяженность и время, трансформация функций различных модальностей, фрагментарный характер, интерактивность и опосредованный контроль над ходом коммуникации определяют возникновение измененных состояний сознания.

Кроме того, виртуальное общение определяет новый способ репрезентации личности в условиях, что находит свое отражение в различных эффектах опосредованного межличностного восприятия и взаимодействия. Именно эти особенности являются центральными в плане характеристики сущности общения в виртуальной среде.

К числу основных характеристик виртуальной коммуникации относят: анонимность, социальность, фрагментарность, опосредованный характер и эмоциональную насыщенность [1].

Интернет обеспечивает анонимность, снимает барьеры во взаимодействии, обусловленные полом, возрастом, внешностью, социальным статусом, финансовым положением и др. Кроме того, возникает возможность создавать о себе такое впечатление, которое хочется, предстать в привлекательном виде, создать «маску», роль, от имени которой впоследствии и ведется общение. Добровольность общения в социальной сети дает возможность отключиться, удалить контакт, прервать общение в случае возникновения дискомфорта. Другими словами, интернет-общение снимает необходимость брать на себя ответственность и принимать взвешенные решения, что, опять же, снижает уровень формирования определенных личностных качеств.

В сетевой коммуникации ограничена важная сторона общения: физическое и эмоциональное взаимодействие друг с другом. Человек не может прикоснуться к собеседнику, обнять его, посмотреть в глаза, изобразить свои чувства мимикой или жестами. В социальной сети сложно понять, правду ли говорит человек, что делает в данный конкретный момент, насколько реально заинтересован в общении. Это часто снижает возможность установления единства и взаимопонимания [8].

Таким образом, исследования коммуникативной культуры виртуального общения направлены преимущественно на изучение основных психологи-

ческих показателей личности. При этом критериями адекватности и адаптивности коммуникации выступают:

— степень открытости и правдивости информации;

— интеллектуальность общения;

— эмоциональная насыщенность;

— адекватность;

— соблюдение уважительного отношения к собеседнику.

Кроме того, оценка виртуальной коммуникативной культуры включает правовой критерий, поскольку на современном этапе усиливается количество случаев кибермошенничества, склонения к асоциальному поведению, шантажа, использования личной информации и т.д. [2]. На сегодняшний день при оценке уровня коммуникации исследователи исходят из позиции взаимодействия трех дихотомий (табл.3).

Таблица 3

Характеристики коммуникативного взаимодействия

Близкая дистанция			
Поверхностная коммуникация	Физический	Психологический	Глубокая коммуникация
	Социальный	Интеллектуальный	
Далекая дистанция			

На основании данной модели и характеристик виртуальной коммуникации можно отметить, что с учетом того, что эффективное взаимодействие происходит на уровне позитивного контакта «близкая дистанция—глубокая коммуникация—физический, психологический, интеллектуальный и социальный компонент», то в виртуальном пространстве сразу утрачиваются первые две составляющие. Такая коммуникация не может быть близкой, поскольку не подразумевает физического контакта. И она редко бывает глубокой, поскольку не позволяет видеть отклик собеседника (мимику, жесты, выражение глаз, тембр голоса и т.д.), являющийся важной составляющей межличностного общения.

Таким образом, критерии и уровни оценки виртуальной коммуникации условны (табл.4).

Обобщая сказанное, можно отметить, что современный мир характеризуется стремительно возрастающими информативными потоками. Интернет прочно закрепился в нашей жизни как источник полной и разнообразной информации, дающий возможность осуществлять общение с большим количеством людей и вести деловые переговоры. С этой целью люди часто используют социальные сети. Однако на сегодняшний день интернет-общение серьезно меняет направленность, уводя людей в виртуальный мир от проблем реальной жизни и значительно снижая показатели личностного развития.

В связи с этим необходимо внимательно пересмотреть стимулы и цели виртуального общения и устранить опасность снижения коммуникаций в ре-

Таблица 4

Уровни и критерии оценки виртуальной коммуникации

Уровни	Высокий	Средний	Низкий
Характеристики	Общение происходит в насыщенном информационном поле, подразумевает обмен как информацией, так и эмоциями, сопровождается визуальными, аудио и видеоэффектами или посредством видеосвязи. Выражен психологический компонент общения. В основе лежат социальные интересы, общность позиций, взглядов. Такие собеседники могут быть ограничены в непосредственном общении по причине далекого расстояния, что не мешает им поддерживать тесный контакт	На данном уровне общение сохраняет большую часть позитивных черт. Однако эмоциональный компонент выражен недостаточно. Обмен информацией происходит в деловом стиле	Общение утрачивает как эмоциональную, так и грамматическую выраженность, сводясь к обмену смайлами, условными аббревиатурами, чатовыми сокращениями. Не несет интеллектуальной направленности и психологической связи между собеседниками. Может содержать элементы нецензурных выражений или негативную психологическую окраску

альной жизни, поскольку реализация человека в обществе и его личностный рост напрямую зависят именно от уровня живого общения.

1. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология личности. М.: Аспект Пресс, 2001. 301 с.
2. Жичкина А.Е. Социально-психологические аспекты общения в Интернете [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://flogiston.ru/ articles/netpsy/refinf.
3. Ершов П. М., Ершова А. П., Букатов В.М. Общение на уроке, или Режиссура поведения учителя. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Московский психолого-социальный институт, Флинта, 1998. 366 стр.
4. Стернин И.А. Деловое общение. Воронеж, 2007. 78 с.
5. Рудь М.Г.Коммуникативная культура как основное требование к профессиональной подготовке учителя // Современное образование: реалии, традиции, инновации, перспективы. Ульяновск: УлГТУ, 2010. С.75-80.
6. Арестова О.Н., Бабанин Л.Н., Войскунский А.Е. Коммуникация в компьютерных сетях: психологические детерминанты и последствия // Вестник МГУ. Сер.: Психология. 1996. №4. С.14-21.
7. Нестеров В. К вопросу об эмоциональной насыщенности межличностных коммуникаций в Интернете [Эл. ресурс]. URL: http://flogiston.ru/articles/netpsy/netemotions.
8. Носов Н.А. Виртуальная психология. М.: Аграф, 2000. 432 с.

References

1. Belinskaia E.P., Tikhomandritskaia O.A. Sotsial'naia psikhologiia lichnosti [Social psychology of personality]. Moscow, Aspekt Press, 2001. 301 p.
2. Zhichkina A.E. Sotsial'no-psikhologicheskie aspekty obshcheniia v Internete [Socio-psychological aspects of communication on the Internet]. Available at: http://flogiston.ru/ articles/netpsy/refinf (assessed 06.09.2019).
3. Ershov P. M., Ershova A. P., Bukatov V.M. Obshchenie na uroke, ili Rezhissura povedeniia uchitelia [Communication in the classroom, or directing teachers' behavior]. Moscow, Moskovskii psikhologo-sotsial'nyi in-stitut Publ., Flinta Publ., 1998. 366 p.
4. Sternin I.A. Delovoe obshchenie [Business communication]. Voronezh, 2007, 78 p.
5. Rud' M.G.Kommunikativnaia kul'tura kak osnovnoe trebovanie k professional'noi podgotovke uchitelia [Communicative culture as one of the base requirements for teachers' training]. Sovremennoe obrazovanie: realii, traditsii, innovatsii, perspektivy. Ul'ianovsk, UlGTU Publ., 2010, pp.75-80.
6. Arestova O.N., Babanin L.N., Voiskunskii A.E. Kommunikatsiia v komp'iuternykh setiakh: psikhologicheskie determinanty i posledstviia [Communication in computer networks: psychological determinants and consequences]. Vestnik MGU. Ser.: Psikhologiia. 1996, no.4, pp.14-21.
7. Nesterov V. K voprosu ob emotsional'noi nasyshchennosti mezhlichnostnykh kommunikatsii v Internete [Emotional intensity of interpersonal communications on the Internet]. Available at: http://flogiston.ru/articles/netpsy/netemotions (assessed 06.09.2019).
8. Nosov N.A. Virtual'naia psikhologiia [Virtual psychology]. Moscow, Agraf Publ., 2000. 432 p.