

**КУДРЯВЦЕВА МАРИЯ ЕВГЕНЬЕВНА**

*старший преподаватель кафедры связей с общественностью СПбГЭТУ*

## **РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНО-ТВОРЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ КАК ПУТЬ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

**АННОТАЦИЯ.** *Статья посвящена проблемам творческого потенциала межличностного общения и возможностям его раскрытия в акте коммуникации, непременным условием чего является развитие коммуникативно-творческих способностей. Эти способности развиваются в процессе выполнения ряда творческих заданий в рамках дисциплины «Межличностное общение». В статье рассматриваются некоторые из таких заданий и анализируются результаты их выполнения студентами коммуникативных специальностей.*

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** *общение, творчество, информация, Я-концепция, код передачи, адекватность передачи, интерпретация, внутриличностная коммуникация, эмпатия.*

Активно развивающиеся в обществе виды и формы коммуникации предъявляют к человеку всё новые требования, в число которых входит и умение использовать новые, более совершенные средства коммуникации, и способность выбора адекватных своим целям каналов коммуникации, и способность к различным видам и формам группового общения. В первую очередь всё это относится к специалистам с высшим образованием, которое предполагает, помимо решения задач профессионального характера, формирование культурной элиты общества, способной к результативному диалогу с любыми социальными группами. Именно поэтому ориентация на повышение качества высшего образования должна предусматривать развитие коммуникативных способностей студентов, вне зависимости от их специальности. Однако нельзя не отметить и тот факт, что есть специальности, в самой своей сущности предполагающие наличие коммуникативных способностей в качестве базового личностного компонента, отсутствие данных способностей делает принципиально невозможной деятельность человека в некоторых профессиональных областях. Это специальность педагога, профессионального коммуникатора, работника социальной сферы. Социальная работа, связанная зачастую с социально уязвимыми слоями населения: пенсионерами, инвалидами, сиротами, бездомными, безработными, требует особенно развитой эмпатии, терпения, чуткости, умения предупреждать конфликты – всех тех качеств, которые можно назвать коммуникативными.

Необходимо оговориться, что под коммуникативными способностями мы понимаем способности к продуктивному, творческому общению,

причём важнейшей из этих способностей является способность к межличностному общению, являющемуся структурным ядром всех прочих, групповых видов коммуникации.

Общение как важнейший вид человеческой деятельности является творческим процессом по своей природе. В обоснование этого можно привести точку зрения М. С. Кагана, который, исходя из субъект-субъектного характера общения, отмечает обогащение и расширение информации в процессе циркуляции: «... информация адресуется такой системе, которая индивидуально своеобразна, активна в соответствии со своей уникальной природой и соответственно должна переработать получаемую информацию, становясь партнёром её отправителя в их общем деле – совместной выработке результирующей информации... Активное понимание... приобщая понимаемое новому кругу зорю понимающего, устанавливает ряд сложных взаимоотношений, созвучий и разнозвучий с понимаемым, обогащает его новыми моментами» [1, с. 146, 150]. Таким образом, можно сказать, что с позиций информационного подхода общение обладает новизной, являющейся необходимым условием для того, чтобы деятельность могла быть названа творческой.

Творческий потенциал общения становится очевидным и при семиотическом подходе. Ю. М. Лотман в работе «Культура и взрыв» отмечает, что в нормальном человеческом общении заложено предположение об исходной неидентичности субъектов коммуникации. Хотя в работе речь идёт о языковом общении, всё сказанное вполне применимо к общению в более широком смысле слова. Вследствие такой неидентичности коммуникативное

пространство субъектов общения не может совпадать, а находится в той или иной степени пересечения. С точки зрения Ю. М. Лотмана, полное отсутствие области пересечения сделает общение невозможным, а полное наложение этих пространств сделает общение бессодержательным. Кроме того, Ю. М. Лотман считает, что в акте общения присутствуют две противоположные тенденции: «стремление к облегчению понимания, которое будет постоянно пытаться расширить область пересечения, и стремление к увеличению ценности сообщения, что связано с тенденцией максимально увеличить различие между А и Б (коммуникантами)» [2, с. 16]. Таким образом, образуется поле высокого напряжения между коммуникантами, которое, как представляется, потенциально содержит в себе множество точек, каждая из которых может стать поворотным пунктом в процессе общения и соответственно обеспечить новый результат. Говоря иными словами, это поле высокого напряжения содержит огромный творческий потенциал, от осознания и использования которого коммуникантами зависит успешность всего акта общения. Ю. М. Лотман считает также, что ценность общения связана не с пересекающимися областями коммуникативного пространства, а с передачей информации между непересекающимися областями. Вероятно, и наибольшим творческим потенциалом обладают именно эти области непересечения, поскольку они являются наибольшим источником напряжения и неожиданных ситуаций, порождающих новые связи и отношения между людьми.

В контексте проблем, связанных с творческим потенциалом общения, следует отметить также принципиальную важность способности человека к самопознанию, которое осуществляется, прежде всего, через внутрисубъектное общение. М. М. Бахтин, комментируя введённое им понятие «двухголосого слова» как слова, обращённого к собеседнику, отмечал, что этот собеседник, «другой», существует не только вовне, но и в самом говорящем [3, с. 226]. Некоторые исследователи отмечают, что количество внутренних субъектов коммуникации может быть больше двух. Так, В. С. Библер в работе «Мышление как творчество» предполагает, что единый субъект размышления выступает как некий «размышляющий коллектив, некий «многоместный субъект», некий внутренний микросоциум» [4, с. 70]. В процессе этого внутрличностного диалога неизбежно происходит рождение нового знания о себе, которое в свою очередь становится важным

условием порождения новизны и ценности в процессе межличностного общения.

Исходя из всего вышесказанного, признавая высокий творческий потенциал межличностного и внутрличностного общения, можно утверждать, что коммуникативные способности – это творческие способности, и развитие их должно быть в контексте общего творческого развития личности, предполагающего самопознание в качестве необходимого компонента.

Одной из учебных дисциплин в программе подготовки студентов коммуникативных специальностей является дисциплина «Межличностное общение», ориентированная, в частности, на развитие коммуникативно-творческих способностей будущих профессиональных коммуникаторов (данный курс, безусловно, является важным и для будущих работников социальной сферы). Основными задачами этого курса являются задачи развития у человека эмпатии как способности «чувствовать» другого человека, предвосхищать его слова и поведение, развитие способности к реализации творческого потенциала коммуникации как основы для решения прагматических задач.

Данная дисциплина предполагает выполнение студентами ряда заданий, связанных с осмыслением и развитием коммуникативных качеств личности, осознанием коммуникации как творческого процесса. Так, в ходе изучения темы «межличностные конфликты» студентам предлагается описать и проанализировать ситуацию коммуникативного «провала» и предложить конструктивные решения преодоления этой ситуации. Ситуации, рассматриваемые на занятии, как правило, очень разные: от грубо-конфликтной, чреватой полным разрывом, до тонкой ситуации взаимного недопонимания, вызванного недостаточной чуткостью. Такие «тонкие» ситуации при анализе, безусловно, обладают гораздо большим «учебным» потенциалом, имеют больше возможностей для творческого разрешения, в процессе которого могут быть установлены новые отношения между людьми. Анализируя причины, приведшие к коммуникативному провалу, студенты рассматривают ошибки в поведении обеих сторон. Особым педагогическим эффектом обладают ситуации, одним из действующих лиц которых является сам студент, поскольку анализ такой ситуации позволяет понять и переоценить собственное поведение. Основным выводом, к которому приходят студенты в итоге, является вывод о том, что причиной конфликтов в большинстве случаев является личностная нетождественность

субъектов коммуникации, вызывающая очень разную, иногда противоположную реакцию на одни и те же стимулы. Ещё один вывод, к которому приходит определённая часть студентов, это вывод о том, что те же факторы, те же личностные черты, которые явились причиной конфликта, при умелом управлении ими могут не только преодолеть конфликт, но привести к новым и ценным отношениям. Так, в одной из ситуаций некоторая нервозность и вспыльчивость одного из субъектов коммуникации были переосмыслены другим субъектом как душевная тонкость и уязвимость, достойные уважения и бережного отношения.

В ходе изучения темы «идеальный коммуникатор» студентам предлагается составить портрет идеального коммуникатора, выделив сначала соответствующие качества, проанализировать их на конкретном примере. Чаще всего студенты, выполняя это задание, называют такие качества, как открытость, расположенность к людям, заинтересованность в своём собеседнике, чувство юмора, способность «притягивать» к себе людей. В качестве примеров идеальных коммуникаторов выбираются друзья, родственники иногда политики или телеведущие. В процессе обсуждения и анализа примеров студенты, как правило, дополняют список выделенных качеств идеального коммуникатора такими, как способность предвосхищать мысли и чувства другого человека (эмпатия), интерес и расположенность к общению не только со своими сверстниками, но и с представителями других возрастных групп, способность не замечать оплошности своего собеседника, умение выходить из неловкого положения, способность находить общий язык с людьми другого социального положения и ряд других. Кроме того, студенты в процессе выполнения этого задания приходят к важным выводам. Это вывод о том, что идеальный коммуникатор не существует и что реальный человек может лишь в той или иной степени приближаться к идеалу. Это вывод о том, что понятия «идеальный коммуникатор» и «профессиональный коммуникатор» могут расходиться. Это вывод о том, что для успешного общения недостаточным является овладение рациональными механизмами коммуникации и необходимым является учёт её эмоционального и интуитивного компонентов.

В ходе изучения темы «невербальная коммуникация» студенты, выполняя практическое задание, анализируя различные коммуникативные ситуации, приходят к выводу о важной роли языка мимики и жестов, которые сопровождают

вербальный акт. Студенты отмечают, что невербальная коммуникация способна в иных случаях изменить смысл всего акта общения на противоположный. Высокий творческий потенциал невербальной коммуникации реализуется в сочетании с вербальной в том случае, когда невербальная информация не полностью совпадает с вербальной, а в процессе коммуникативного акта в той или иной степени расходится с ней.

В рамках дисциплины «межличностная коммуникация» важное место занимает тема «Я-концепция», в процессе изучения которой студентам также могут быть предложены интересные задания и организованы творческие работы. Рассмотрим подробнее одну из таких работ, которая была организована нами с группой студентов, обучающихся по специальности «связи с общественностью».

Нами была проведена экспериментальная творческая мастерская по составлению и интерпретации личных знаков, отражающих Я-концепцию студента. В работе принимало участие 35 человек, студентов младших курсов. Отметим, что творческая мастерская как вид практического занятия предполагает самостоятельное получение знания через создание и осмысление некоторого образа, чаще всего это художественный образ, но в нашем случае это образ личности студента. Целью данной творческой мастерской являлось развитие у студентов представления об определённом уровне адекватности передачи и восприятия информации, развитие представления о межличностной коммуникации как многокомпонентном и многоуровневом творческом процессе, далеко не всегда гарантирующем достижение поставленной цели, но часто приводящем к незапланированному результату. Параллельно с обучающими задачами оказалось возможным решить задачу диагностики некоторых творческих качеств личности, таких, как способность к метафоризации, способность к неоднозначной интерпретации информации.

На первом этапе эксперимента студентам было предложено выполнить графически личный знак, создавая «образ себя» по четырём основным сферам, наиболее важным для процесса общения: интеллектуальной, ценностной, эмоционально-волевой, собственно коммуникативной. Следовало в образной или символической форме отразить те свойства личности, которые представляются самыми существенными (следовало указать, где какая сфера). Главным условием работы была принципиальная читаемость тем или иным образом зашифрованной информации. Во всём прочем студентам была предоставлена полная свобода

самовыражения – свобода выбора техники, композиции, стиля и т. п. Выбор графического изображения с последующей его вербальной интерпретацией диктовался задачей эксперимента с помощью использования различных кодов создать наиболее очевидную ситуацию коммуникативной проблемы адекватности передачи и восприятия информации.

Все созданные студентами графические знаки оказалось возможным разделить на две группы – образные и символические. Знак-образ, как правило, состоял из конкретных изображений ситуаций предметов или людей, часто был многофигурным, так, стремясь отразить любовь как главную ценность, студентка рисовала обнимающиеся фигуры юноши и девушки. Знак-символ состоял, как правило, из одного условного изображения, несущего некоторый символический смысл (отметим, что в наши задачи не входит сейчас разводить понятия знака и символа). Отметим, что о символе речь может идти тогда, когда в картинке присутствует что-то помимо его непосредственного и очевидного значения, это может быть и неосознанный аспект, который не может быть однозначно пояснен или определен. Так, другая студентка, отражая ценность любви, изображала сердце. Неоднозначность неосознанного аспекта изображаемого символа иллюстрирует тот факт, что если в одном случае сердце изображалось условно, то в другом были отражены подробности его строения – аорты, желудочки и др. Знаков-символов было значительно больше, поскольку большинство студентов почувствовали большую смысловую ёмкость символа. Кроме сердца, чаще всего встречались такие изображения, как солнце, огонь, туча, земной шар (глобус), соединённые в рукопожатии руки, глаз, губы, цветок и другие типовые изображения. Значительно реже встречались культурно нагруженные символы, такие, как крест, звезда Давида и звезда Соломона, рунические знаки, что, скорее всего, свидетельствует о недостатке образования, чем о недостаточной креативности студента.

На втором этапе студенты разбились на рабочие группы, и каждая группа получила для интерпретации набор личных знаков другой группы (все знаки были выполнены анонимно). Задание состояло в том, чтобы составить в свободной форме словесный портрет автора анализируемого знака. Для того чтобы словесный портрет получился целостным, участникам группового обсуждения следовало договориться между собой и

выбрать тот вариант интерпретации, который устраивал всех, и в этом был особый смысл в плане развития способностей к межличностному внутригрупповому общению. После анализа в группе личный знак демонстрировался перед аудиторией, представители рабочих групп озвучивали получившийся текст, проходило общее обсуждение. После этого слово предоставлялось автору личного знака, который расшифровывал его и определял меру адекватности, с которой знак был интерпретирован другими студентами.

Эксперимент показал довольно большое расхождение между тем смыслом, который вкладывал в свой личный знак автор, и тем, который придавали знаку интерпретаторы. Так, например, изображение глобуса в области ценностной сферы, которым автор хотел дать понять, что главной ценностью для него является жизнь на земле, прочитывалось как ценность путешествий по всему миру; изображение огня в камине в области эмоционально-волевой сферы, которым автор хотел дать понять, что его эмоции и страсти находятся под контролем, прочитывалось как высокая степень эмоциональности; изображение маски в области коммуникативной сферы, передающее по замыслу автора нежелание полностью открываться перед людьми, прочитывалось как двуличие; изображение математических формул в области интеллектуальной сферы, которыми автор стремился показать сугубо рациональный характер мышления, прочитывалось как интерес к математике. Кроме того, в интерпретации личных знаков обнаружилась тенденция к прочтению той информации, которая была заложена в знаке неосознанно. Психоаналитической задачи эксперимент не ставил, однако этот аспект интерпретации также был взят во внимание. Так, студенты отмечали, что одни изображения сделаны яркими красками, другие бледные, и связывали первые с активным жизнеутверждающим началом автора, а вторые с его некоторой вялостью и незаинтересованностью. Наиболее интересными для интерпретации в этом смысле оказались знаки, где яркие изображения сочетались с бледными – это заставляло интерпретаторов искать менее однозначные объяснения. Интересным результатом оказалось то, что авторы знаков иногда соглашались с интерпретаторами в их трактовке как заложенной в знак сознательно, так и неосознанной информации, отмечая, что сами «не подозревали» наличие у себя того или иного качества личности.

Эксперимент показал также расхождение между способностями студентов пользоваться

вербальным и зрительным кодом, некоторые студенты «озвучивали» свои личностные качества значительно более полно и выразительно, чем отражали их с помощью рисунка. Значительно меньше оказалось случаев, когда рисунок был удачнее, чем слова, что, вероятно, объясняется характером специальности, по которой обучаются студенты, предполагающей развитость в первую очередь вербальных способностей. Такое расхождение обусловило разную степень адекватности изображения отражаемому качеству личности.

Последний этап эксперимента состоял в рефлексии его участников, в процессе которой студенты самостоятельно пришли к ряду выводов. Это вывод о многозначности коммуникативного акта, в процессе которого коммуниканты, помимо обмена сугубо прагматической информацией, так или иначе, сознательно или бессознательно обмениваются личностной информацией, связанной с ценностями, эмоциями, интересами и др. Это вывод о том, что передаваемая информация в процессе своего оформления, передачи и получения терпит ряд искажений, преломляясь через личность адресанта, канал и код передачи, личность адресата. Это вывод о неполной адекватности передачи одной и той же информации в различных кодах. Это, наконец, вывод о творческом характере межличностной коммуникации, всегда содержащей потенциал всё более глубокого узнавания и рождения новых отношений.

Данный и подобные ему эксперименты наглядно демонстрируют то, как в процессе общения происходит наращивание информации. Поставленный в условия необходимости сформулировать некоторую информацию, связанную с собственной личностью, человек поневоле должен восполнять недостающие звенья для создания целостного «образа себя». Вынужденный по условиям эксперимента переводить этот образ в графический знак, человек дополняет его визуальным осмыслением. При восприятии другим человеком созданный образ-символ в процессе дешифровки обрастает ещё одним слоем смыслов, привнесённых в него реципиентом. Эти новые смыслы,

открываясь автору, могут обогащать его в том случае, если он принимает их, увеличивать его собственное знание о себе. Это наращивание информации происходит в первую очередь в точках пересечения коммуникативных пространств, поскольку новые смыслы привносятся реципиентом в том случае, если интерпретируемый образ-символ либо не существует в арсенале его выразительных средств, либо истолковывается по-другому.

Отдельно следует сказать и о том, как может реализоваться творческий потенциал внутрисубъектного общения в процессе рассмотренной выше творческой мастерской. При создании личного знака, выбирая графические элементы, должны отразить его личность с той или иной степенью открытости, человек находится в состоянии внутреннего полилога, поскольку ориентирует свой знак на целую группу людей, вступает в мысленное с ними общение, пытается предвосхитить их реакцию на посылаемую им зашифрованную информацию. Этот внутренний полилог так или иначе заставляет корректировать своё изображение, опять же переосмысляя его.

Исходя из всего вышесказанного, отметим, что все приведённые здесь формы практических работ, проводящихся в рамках курса «межличностная коммуникация», развивают целый ряд коммуникативно-творческих способностей. Это такие способности, как способность преодолевать конфликтные ситуации и рассматривать их как источник для формирования новых отношений, способность использовать невербальную коммуникацию в качестве фактора, обеспечивающего акту общения творческий характер, способность отражать свою личность в адекватных формах, способность интерпретировать информацию о личности другого человека, зашифрованную в различных кодах.

Данные формы практических работ, безусловно, не исчерпывают всех разнообразных возможностей развития коммуникативно-творческих способностей, возможностей, которые может выбрать и реализовать творчески работающий преподаватель.

1. Каган М. С. Мир общения. Проблема междуличностных отношений. – М.: Политиздат, 1988. – 315с.
2. Лотман Ю. М. Семiosфера. – С-Петербург: «Искусство-СПб», 2000. – 704с.
3. Бахтин М. М. Проблемы поэтики Достоевского // Собр. соч. – Т. 6. – М.: Русские словари», 2002. – 219 с.
4. Библер В. С. Мышление как творчество (введение в логику мысл. диалога). – М., Политиздат, 1975. – 399с.