9. *Смирнов А.В.* Кто такой неблагонадежный работник? // Актуальные вопросы психологии в области человеческого фактора: материалы второй международной научн. практ. конф. – Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2008. С.157-161.
10. *Толочек В.А.* Профессиональная карьера как социально-психологический феномен. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2017. – 262 с.
11. Управление персоналом : учебник для вузов / под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.
12. *Чикер В.А., Почебут Л.Г.* Организационная социальная психология. – СПб.: Речь, 2002. – 198 с.

***Dukhnovsky Sergey Vitalyevich*,** doctor of psychological sciences, professor of department of management of Institute of management and economy, Yugra state university (16, Chekhov St., Khanty-Mansiysk, 628012, Russian Federation). E-mail: dukhnovskysv@mail.ru

CAREER ORIENTATIONS AND CAREER READINESS OF THE CIVIL SERVANTS WITH THE DIFFERENT LEVEL OF SOCIAL NORMATIVITY

Abstract

In article with attraction of empirical material, it is shown that the social normativity as the indicator of a regulatory component of psychological reliability finds the reflection in career orientations, career readiness and also professional tasks which solution is preferable to personal and professional development of the employee. Differences in expressiveness of indicators of career orientations, career readiness and professional tasks between group of standard and substandard civil servants are established. Personnel risks of standard and substandard employees are shown. The obtained data are offered to be used, within planning and management of career of the civil servants with the different level of social normativity and also for creation of individual plans of their professional development.

Keywords: *social normativity / not normativity, civil servant, career orientations, career readiness, professional tasks, personnel risks, personal development, professionalism, regulation of behavior.*

УДК 808.5 DOI: 10.22394/2079-1690-2018-1-4-186-190

КУЛЬТУРА КОНСТРУКТИВНОГО ДИАЛОГА: ФАКТОРЫ И ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ

Павлова Людмила Григорьевна кандидат филологических наук, профессор кафедры иностранных языков и речевых коммуникаций, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54). E-mail: lyudyurpav@gmail.com

Кашаева Елена Юрьевна кандидат филологических наук, доцент кафедры речевой коммуникации и издательского дела Института филологии, журналистики и межкультурной коммуникации, Южный федеральный университет (344000, Россия, г. Ростов-на-Дону, Университетский пер., 93). E-mail: kashaevaeu@gmail.com

Аннотация

Статья посвящена проблемам конструктивного диалога в современных условиях. Рассматриваются основные факторы, обеспечивающие плодотворность его ведения. Подчеркивается необходимость уважительного отношения оппонентов друг к другу, их стремления к установлению контакта и взаимопонимания. Особое внимание уделяется вопросам убеждающего воздействия в процессе деловой коммуникации.

Ключевые слова: *конструктивный диалог, плюрализм мнений, речевая агрессия, манипулятивные приемы, умение слушать, «правило КПД», убеждение, убеждающее воздействие, речевое поведение.*

В Послании Президента РФ Федеральному Собранию в марте 2018 года отмечалось, что Россия утвердилась как демократическое общество, но чтобы динамично развиваться, необходимо расширять пространство свободы. Подчеркивалось, что во всех сферах жизни общества необходимо укреплять институты демократии, местного самоуправления, структуры гражданского общества, судов. Важно, чтобы наша страна была открыта миру, новым идеям и инициативам.

В связи с этим в настоящее время в публичных выступлениях, в СМИ, научной и методической литературе активно обсуждается вопрос о необходимости плодотворного взаимодействия различных социально-политических сил, представителей общественных организаций, равноправного сотрудничества с коллегами, деловыми партнерами как в нашей стране, так и за рубежом. Актуальной становится проблема культуры ведения конструктивного диалога.

Наблюдения за развитием происходящих в стране событий, оценка выступлений государственных и муниципальных служащих, депутатов различных уровней, анализ дискуссионных обсуждений сложных социально-экономических, жилищно-бытовых, нравственно-этических, культурологических проблем, просмотр различного рода телевизионных ток-шоу показывают, что неумение вести конструктивный диалог нередко приводит к обострению ситуации, разжиганию агрессии, конфронтации тех сил, которые должны объединяться, становиться единомышленниками, чтобы принять правильное и справедливое решение.

Слово *конструктивный* в современном литературном языке означает «такой, который можно положить в основу чего-нибудь, плодотворный».

Конструктивный диалог представляет собой форму межличностного общения, которая позволяет путем взаимных усилий и компромиссных уступок достигать взаимопонимания, находить решения, удовлетворяющие обе стороны, помогающие дальнейшей совместной деятельности, способствующие эффективному общественному развитию.

Необходимость конструктивного диалога, как правило, диктуется не волей отдельных лиц, а реально сложившейся ситуацией, связана с решением жизненно важных проблем. Существенной предпосылкой конструктивности диалога является наличие общей платформы, точек соприкосновения в позициях сторон, желание разобраться в проблеме и найти верные подходы и пути к ее урегулированию. Если позиции сторон диаметрально противоположны, исключают друг друга, различия носят принципиальный характер, диалог становится невозможным.

Рассмотрим основные условия, необходимые для ведения конструктивного диалога. Прежде всего, это признание существования различных точек зрения на сложные проблемы общественно-политической, финансово-экономической, нравственно-этической, культурной жизни современного общества, т. е. действительного плюрализма мнений. Слово *плюрализм* пришло к нам из латинского языка, означает «многообразие», «множественность». В 80 – 90-е годы в нашей стране понятию «плюрализм» пытались придать идеологический характер. Появились такие сочетания, как «социалистический плюрализм», «демократический плюрализм» и др., что служило своеобразной уловкой и не способствовало объективной оценке действительного положения дел в государстве. «Мы достаточно опытны, чтобы знать, до чего мы разные, но только все вместе мы составляем отечество, не говоря уже о человечестве» [1].

Важно, чтобы каждому гражданину была предоставлена возможность высказать свою точку зрения, собственное мнение по тем или иным вопросам. Это его законное конституционное право. Любой человек может и должен отстаивать близкие ему ценности, защищать свои позиции. К сожалению, в общественно-политической жизни, профессиональной деятельности, деловой сфере нередко приходится сталкиваться с ситуациями, когда людям, придерживающимся противоположных взглядов, просто не дают говорить, их перекрикивают, захлопывают и т. п. Однако следует помнить, что «оппонировать нельзя, зажимая рот оратору», как точно выразился Д. Гранин.

Важнейшее условие культуры конструктивного диалога – уважительное отношение оппонентов друг к другу, взаимное признание достоинств той и другой стороны. Это аксиома, но именно это условие в настоящее время чаще всего нарушается. Остро ощущаются отголоски ленинской школы ведения диалога, которая базировалась на установке делить оппонентов на «своих» (товарищей по партии) и «чужих» (идеологических врагов). Считалось, что с политическими противниками надо вести борьбу «истребительную», говорить и писать о них так, чтобы вызвать к ним резко негативное отношение. Такая установка по существу исключала возможность правоты оппонента, не позволяла критически осмысливать собственные позиции, являлась антиподом сократовской традиции, суть которой заключена в крылатых словах: «Платон мне друг, но истина дороже».

Сегодня деловое обсуждение нередко превращается в перебранку, обмен колкостями, грубыми и оскорбительными словами, неприличными ярлыками. Образцы такого ведения диалога постоянно демонстрируются в различных передачах центрального телевидения. Вот типичные фразы, которые потоком льются с телевизионных экранов: «Вы что с ума сошли?», «Вы продолжаете нести чушь», «Вы просто лжете», «Не лезь в бутылку», «Что за ерунду вы говорите?», «Давайте без личных оскорблений», «Заткнись!», «Вы что там, обнаглели?», «Зачем вы хамите?», «Перестаньте быть клоуном», «Этот цирк смешон», «Вы такой же националист!», «Авантюристы!», «Что вы ржете, как лошадь?», «Выйдете вон отсюда», «Замолчите, пожалуйста» и др. Призывы ведущих программ «успокоиться», «не кричать», «не оскорблять», как правило, не выполняются.

В данном случае мы имеем дело с речевой агрессией, т. е. такой формой речевого поведения, которая нацелена «на оскорбление или преднамеренное причинение вреда человеку, группе людей, организации или обществу в целом» [2, с.562]. Цель речевой агрессии – вызвать соответствующее агрессивное состояние адресата, привести его в возбужденное, нервное состояние, что не позволит ему адекватно реагировать на слова собеседника. Наиболее распространенными считаются следующие формы активной речевой агрессии: прямые выпады и оскорбления, наклеивание ярлыков,

отталкивающие сравнения и ассоциации, высказывание угроз в чей-либо адрес, словесное выражение злых, недоброжелательных пожеланий и др.

Как утверждает известный журналист, ведущий популярных телепрограмм В. Соловьев, «многие наивно полагают, что в момент общественной дискуссии <…> главное – это унизить своего соперника, перекричать его, войти в режим «сам дурак», хитро тыкать в оппонента пальчиком и улыбаться» [3, с. 101]. По его мнению, если человек сталкивается с неприкрытой агрессией, то он не должен делать вид, что ничего не замечает, потому что в этом случае агрессия будет только усиливаться. Он рекомендует ее ломать: «Ломают агрессию несколькими способами. Первый – когда вы уходите в иронию, начинаете шутить и выставляете агрессора на посмешище. Второй – когда вы превосходите его агрессию собственной. Вы аккумулируете в себе злость и возвращаете агрессию на еще более высоком уровне» [3, с. 110].

Конечно, использование речевой агрессии нарушает этические нормы делового общения, мешает ведению конструктивного диалога.

В связи с этим напомним драматическую историю взаимоотношений между западниками и славянофилами во второй половине XIX века. Они были противниками, имели разные взгляды на пути развития России, порой занимали непримиримые позиции по тем или иным вопросам, вели настоящие бои на страницах периодической печати, в публичных мероприятиях. Но во всех дискуссиях и полемиках чувствовалось их уважение друг к другу. Именно на эту сторону деятельности западников и славянофилов всегда обращали внимание окружавшие их люди и современные исследователи. Так, С. Аверинцев писал: «Где сейчас благородство мысли, отмечавшее обе стороны: Чаадаева – и Тютчева, Хомякова – и Герцена? Там была стройность, была гармония, «музыкальная» «архитектурная» гармония. Да, они спорили, спорили непримиримо, но их спор протекал на основе некоторого взаимопонимания и потому был для культуры плодотворным. Нельзя воображать, будто славянофилы не знали и не любили Запада или будто в мысли Чаадаева и Герцена отсутствовала Россия… Как они говорили друг о друге! Серьезности спора это никоим образом не отменяло, но придавало ему качество благородства, одухотворяло его, задавало масштаб, всегда пропорциональный мере взаимного уважения оппонентов» [1, с. 64 – 65].

Диалог может носить конструктивный характер только в том случае, если все участники хорошо разбираются в обсуждаемой проблеме, компетентны в данной области, имеют равные возможности в получении необходимой информации для доказательства выдвинутого положения, обоснования собственной позиции. И, конечно, очень важно, чтобы используемая информация была достоверной, объективной, не искажала реальной действительности. Однако это условие тоже нередко нарушается.

Сторонники противоположных точек зрения иногда умышленно подтасовывают факты и статистические данные; ссылаются на документы, которые не существуют; указывают на вроде бы опубликованные материалы; называют данные исследований, которые не проводились и т. д. Этими манипулятивными приемами активно пользуются при проведении различного рода презентаций, пропагандистских мероприятий, выборных кампаний и др.

Остановимся еще на одном необходимом условии конструктивного диалога. В интервью программе «Вести в субботу» (9 июня 2018 года) В. В. Путин, обсуждая свою возможную личную встречу с Д. Трампом, сказал: «Он очень вдумчивый. *Умеет слушать* и реагирует на приводимые собеседником аргументы. Все это дает мне основание полагать, что диалог может быть конструктивным». «Умеет слушать» выделено нами. Действительно, умение слушать является существенным элементом культуры деловой коммуникации, помогает правильно понять позицию оппонента, грамотно оценить существующие с ним разногласия. На практике часто случается, что когда человек не соглашается с собеседником, он просто перестает его слушать и ждет своей очереди высказаться, чтобы дать достойный ответ. В результате, увлекаясь обоснованием собственной точки зрения, оппоненты не слышат друг друга. Поэтому нередко во время бурных дискуссий звучат фразы: «Не перебивайте», «Я вас не перебивал», «Дайте договорить», «Я еще не договорил», «Послушайте», «Да выслушайте же меня, наконец», «Дайте мне сказать» и под. В стенограммах телепередач с обсуждением злободневных вопросов многократно встречается помета «говорят одновременно». Это значит, что никто никого не слушает, участники диалога стараются перекричать друг друга.

Слушание – это сложный психологический процесс восприятия, осмысления и понимание речи говорящего. Умение слушать позволяет сосредоточиться на содержании выступления партнера, помогает осмыслить идеи, которые он выдвигает, его отношение к проблеме, дает возможность продемонстрировать готовность к контакту с собеседником.

В зависимости от конкретной ситуации в процессе диалога могут быть использованы разные виды слушания. Если один из оппонентов сильно взволнован, эмоционально возбужден, непременно хочет высказать свое мнение по спорному вопросу, целесообразно не вмешиваться в его речь своими замечаниями, внимательно выслушать его, т. е. использовать нерефлексивное слушание. Однако следует иметь в виду, что молчание может быть истолковано как знак согласия, принятие точки зрения

собеседника, поэтому такое слушание не всегда уместно. Чтобы избежать возможных недоразумений, иногда лучше сразу прервать партнера, уточнить его позицию, открыто высказать свое мнение, т.е. применить другой вид слушания – рефлексивный, предполагающий активное вмешательство в речь другого человека, оказание ему помощи точно сформулировать мысли, выразить свои чувства. Такое слушание создает благоприятные условия для конструктивного общения, обеспечивает взаимопонимание собеседников.

Конструктивность ведения диалога во многом зависит и от того, удается ли его участникам своевременно пресечь эскалацию эмоционального возбуждения, направить дискуссию в деловое русло, чтобы достичь соответствующего результата. Немецкий специалист в области деловой коммуникации К. Бредемайер предлагает применять с этой целью различные стратегические приемы, например, «правило КПД», которое соответственно означает: «Коснуться (какой-либо темы)», «Повернуть (разговор в нужное русло), «Договорить». Данное правило трактуется следующим образом: К – это оценка темы разговора с точки зрения цели дискуссии; П – возврат к главной теме; Д – углубление главной темы, чтобы она опять стала основным предметом обсуждения. «Правило КПД» имеет следующие преимущества:

«Вы последовательно занимаете позицию лидера в разговоре;

вы не позволяете другим отклоняться от темы разговора;

вы активно исключаете из разговора посторонние темы и не вдаетесь в обсуждение настроения присутствующих;

вы непоколебимы в своей позиции и строго придерживаетесь главной темы;

вы пресекаете перебранки и остроты по поводу компетентности присутствующих;

все ваши маневры не выходят за рамки вежливости и здравого смысла;

вы быстро и настойчиво пресекаете бестактное поведение участников;

при этом вы не только отвечаете на вопросы, но и акцентируете внимание аудитории на четких формулировках;

вы отвечаете только на те вопросы, которые помогают продолжать дискуссию, соответственно оценивая их по достоинству» [4, с. 17 – 18].

При использовании «правила КПД» рекомендуется соблюдать ряд требований: формулировать высказывания позитивно, формулировать их кратко и четко, отказаться от повторения чужих негативных высказываний и др.

Важно иметь в виду, что в процессе конструктивного диалога наиболее эффективным способом речевого воздействия признается убеждение, а не манипулирование и приказы. «Именно убеждение – самая полноценная форма речевого воздействия, она предполагает и логическую прозрачность, и яркую образность, которая усиливает эту прозрачность и делает речь запоминающейся» [5, с. 7].

Убеждение – это «метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению» [6, с. 413]. Главное в убеждающем воздействии – добиться, чтобы высказанные идеи, выдвинутые положения были приняты участниками диалога. Поэтому большое влияние на процесс убеждения оказывают базовые моральные ценности, на которые опираются оппоненты, их позитивные нравственные установки, ответственное отношение к использованию средств, методов и приемов для достижения конкретных целей.

На эффективность убеждающего воздействия большое влияние оказывают различного рода психологические моменты, описанные в научной и учебно-методической литературе: стиль общения собеседников, фактор сходства, принцип уподобления, фактор отношения к партнеру, правило ассоциации с чем-либо, конгруэнтность в поведении собеседника. Необходимо также учитывать, что в процессе убеждающей коммуникации люди нередко подвергаются воздействию таких механизмов оказания влияния, как подчинение (влияние чужого авторитета на личность), взаимный обмен (стремление отблагодарить человека за предоставленную услугу), социальное доказательство (ориентация на поведение других людей в подобных ситуациях), благорасположение (люди охотнее выполняют требования тех, кого знают, кто им нравится).

Разнообразные способы оказания воздействия на людей, их убеждения и установки выработала риторика на протяжении многовековой истории своего развития (универсальные и контекстуальные методы аргументации, использование невербальных средств общения) [7].

Огромный потенциал убеждающего воздействия в ходе конструктивного диалога содержат языковые средства. Умение выбрать слова, соответствующие коммуникативным целям, взаимным интересам сторон, отвечающие основным принципам речевого общения, составляет базу убеждения. «То, как объект описывается, и манера, в которой представляется образ действия, направляют наши мысли и канализируют когнитивные реакции относительно данного сообщения. С помощью ярлыков, которыми мы пользуемся для описания объекта или события, мы можем определить его так, что получатель нашего сообщения принимает навязанное ему определение ситуации и, таким образом, оказывается предубежденным еще до того, как мы всерьез начнем что-то доказывать» [8, с. 86].

Как отмечают исследователи, на оппонента эффективнее действуют позитивные фразы и выражения, поэтому рекомендуется избегать отрицательных оценок, обидных ярлыков по отношению к тем, кого в чем-то хотят убедить. Известно, что слова, «ярлыки», «этикетки» нередко определяют поведение человека, его действия. Специалисты в области социальной психологии называют это явление «саморегулирующееся пророчество». В связи с этим отметим одну опасную тенденцию, связанную с выбором слова. Это вульгаризация речевой практики. Суть данного явления заключается в том, что в последнее время даже образованные носители языка в официальной сфере общения активно используют пейоративную лексику, внелитературные языковые средства – жаргонизмы, диалектизмы, просторечные слова и выражения. Такая лексика негативно влияет на формирование взглядов и установок людей, может вызвать аморальные действия и поступки. Необходимо, чтобы речевое поведение убеждающего находилось в культурном поле языковой системы.

Таким образом, строгое соблюдение условий конструктивного диалога, учет нравственно-этических, психологических, риторических основ убеждающего воздействия, умение выбрать языковые средства, наиболее действенные в данной речевой ситуации, обеспечивают плодотворное обсуждение и решение сложных проблем современной социальной практики.

Литература

1. *Аверинцев С.* Старый спор и новые спорщики // «Наука и жизнь». 1987. № 9.
2. Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник. – М.: Флинта: Наука, 2003. – 840 с.
3. *Соловьев В.Р.* Манипуляции. Атакуй и защищайся. – М.: Эксмо, 2012. – 352 с.
4. *Бредемайер К.* Искусство словесной атаки: практическое руководство. Пер. с нем. 4-е изд., перераб. – М.: Альпина Бизнес Букс. 2007.– 178 с.
5. *Хазагеров Г.Г.* Партия, власть и риторика. – М.: Издательство «Европа», 2006. – 48 с.
6. Психология. Словарь / Под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошенко. 2-е изд. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
7. *Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.* Убеждающее воздействие в сфере делового общения. Монография. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮРИУ РАНХиГС, 2017. – 144 с.
8. *Аронсон Э., Пратканис Э.Р.* Эпоха пропаганды: Механизмы убеждения. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. – 384 с.

Pavlova Ludmila Grigorievna, Candidate of Philological Sciences, Professor of the Department of foreign languages and speech communications, South-Russian Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: lyudyurpav@gmail.com

Kashaeva Elena Yurievna, Candidate of Philological Sciences, Assistant Professor of the Department of speech communication and publishing, Institute of Philology, journalism and cross-communication, Southern federal university (93, Universitetsky Lane, Rostov-on-Don, 344022, Russian Federation).
E-mail: kashaevaeu@gmail.com

**THE CULTURE OF CONSTRUKTIVE DIALOGUE:
FAKTORS AND TECHNOLOGIES OF FORMATION**

Abstract

The article is devoted to the problem of constructive dialogue in modern conditions. The main factors, providing the productivity of dialogue pursuing, are surveyed. The necessity of respectful attitude of the opponents to each other, their striving to establishing contact and mutual understanding are emphasized.
Special attention is paid to the issues of persuasive influence process of business communication.

Keywords*: constructive dialogue, the pluralism of opinions, speech aggression, manipulative devices, the ability to listen, the "KPD rule", persuasion, persuasive influence, speech behavior.*