ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 43.4.12— 2019

Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Система «человек—информация»

ПРИМЕНЕНИЕ ДИАЛОГОВОЕ ИНФОРМАЦИИ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Образовательным учреждением Центр «НООН» исследований и поддержки интеллектуальной деятельности (ОУ Центр «НООН»)

2 ВНЕСЕН Научно-техническим управлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 декабря 2019 г. № 1353-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Сокращения 4
5 Общие положения 5
6 Основные положения 9

Введение

Настоящий стандарт в серии стандартов ГОСТ Р 43.0.1 в области информационного обеспечения техники и операторской деятельности устанавливает общие, основные положения, относящиеся к диалоговому применению информации лингвосемантизированного представления (ИЛСП) специалистом в общении с использованием свойств его психики, связанных с проведением общения.

Настоящий стандарт состоит из двух основных разделов:

- «Общие положения», в котором приведены сведения, относящиеся к общезначимым сведениям в диалоговом применении ИЛСП человеком (специалистом) в общении с использованием свойств его психики, связанных с общением;
- «Основные положения», в котором приведены сведения, относящиеся к специальным сведениям в диалоговом применении ИЛСП человеком (специалистом) в общении с использованием свойств его психики, связанных с общением.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Система «человек—информация»

ПРИМЕНЕНИЕ ДИАЛОГОВОЕ ИНФОРМАЦИИ

Informational ensuring of equipment and operational activity. System «man—information». Dialog application of information

Дата введения — 2020—04—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие, основные положения, относящиеся к диалоговому применению информации лингвосемантизированного представления (ИЛСП) специалистом в общении с использованием свойств его психики, связанных с общением.

Осуществление в соответствии с положениями настоящего стандарта специалистом диалогового применения ИЛСП в общении может обеспечить ее использование с повышенной эффективностью с учетом особенностей изложения применяемой ИЛСП и умственных возможностей специалиста, адаптированных к ее восприятию.

С использованием положений настоящего стандарта выполнение специалистом с повышенной эффективностью диалогового применения ИЛСП в общении может быть достигнуто при проведении специалистом в ходе общения немашинизированных, машинизированных (цифровизированных) умственных взаимодействий с применяемой информацией лингвосемантизированного представления, осуществляемых при возникновении информационно-обменных процессов (ИОП) с осознанным или неосознанным образованием соответствующих функционирующих систем «человек—информация» (СЧИ) определенного временного существования, способных повлиять на проведение общения с повышенной результативностью.

Положения настоящего стандарта по осуществлению специалистом диалогового применения ИЛСП в общении при выполнении технической деятельности могут быть использованы для интеллектуализированного проведения им этой деятельности с созданием необходимых условий:

- для лингвистизированного чувственного восприятия внешней технической предметно-информационной среды (ТПИС);
- осуществления ноон-технологизации лингвистизированной технической деятельности мышления с применением ноон-технологизированной технической информации;
- лингвистизированного использования технических средств поддержки обращения с техникой;
- осуществления лингвистизированного информационного взаимодействия с необходимой ТПИС;
- развития области знаний, относящейся к информационной психологии;
- совершенствования и развития лингвосемантизированного человекоинформационного функционирования техносферы для осуществления образовательной, трудовой и творческой деятельности с повышенной эффективностью.

Языковая (лингвосемантизированная информационная) поддержка специалиста в диалоговом применении ИЛСП в общении с учетом соответствующих психических свойств может быть осуществлена на основе комбинативной информации (КИ), фраземной информации (ФрИ), фонемной информации (ФИ), создаваемых с применением соответствующих знаний, относящихся к общей интегральной лингвистике (ОИЛ), дифференцированной фраземной лингвистике (ДФрЛ), дифференцированной фонемной информации (ДФИ).

Издание официальное

КИ, ФрИ, ФИ для языковой поддержки диалогового применения ИЛСП специалистом в общении могут быть разработаны по отдельности или совместно в определенном соотношении на основе ноон-технологии для использования при проектировании, изготовлении, изучении и эксплуатации соответствующих образцов техники и технических устройств.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подготовке специалистов для безопасного с предвидением, эффективного и продуктивного выполнения технической деятельности при интеллектуализированном, в том числе цифроинтеллектуализированном, проведении этой деятельности специалистами, владеющими языковым (лингвосемантизированным) мышлением, обладающими способностями к самостоятельному и критическому осмыслению воспринимаемой информации, знаний с пониманием сущности отраженных в мышлении предметов и явлений.

ИЛСП для ее диалогового применения специалистом в общении с использованием соответствующих свойств его психики может быть создана в определенном морфологическом, синтаксическом, синтектическом исполнении для необходимого семантического (контентно-сенсентного) ее представления на основе определенных знаний в области ОИЛ, ДФрЛ, ДФЛ с учетом требований ГОСТ Р 43.0.2, ГОСТ Р 43.0.3, ГОСТ Р 43.0.5, ГОСТ Р 43.0.6, ГОСТ Р 43.2.1, ГОСТ Р 43.4.1, системы стандартов ГОСТ Р 43.0.1, в которых приведены нормативно установленные положения, относящиеся к разработке технической ЛСИ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 43.0.1 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Общие положения

ГОСТ Р 43.0.2 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Термины и определения

ГОСТ Р 43.0.3 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Ноон-технология в технической деятельности. Общие положения

ГОСТ Р 43.0.5 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Процессы информационно-обменные в технической деятельности. Общие положения

ГОСТ Р 43.0.6 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Естественно-интеллектуализированное человекоинформационное взаимодействие

ГОСТ Р 43.2.1 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Язык операторской деятельности. Общие положения

ГОСТ Р 43.4.1 Информационное обеспечение техники и операторской деятельности. Система «человек—информация»

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **диалог:** Обмен лингвосемантической информацией между двумя или несколькими специалистами.

3.2 **деталь:** Предмет, подготовленный для применения в определенных целях без разборки.

3.3 **деятельность:** Специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

3.4 **интеллектуализация деятельности:** Повышение способностей мышления, возможностей рационального познания субъекта в определенной деятельности с использованием различных способов увеличения продуктивности функционирования его мышления, например с применением категоризированных ощущений, восприятий информации в интегрально-лингвосемантизированном исполнении, сведений в представлении, способствующем их самоорганизующемуся восприятию, осмыслению и т. д.

3.5 **информационная психология:** Область знаний о влиянии информации, в том числе цифровизированной, на психические свойства человека (специалиста) при проведении образовательной, трудовой и творческой деятельности.

3.6

информационно-обменный процесс: Процесс обмена информацией, происходящий в организме и мышлении оператора при его взаимодействии с внешней информационной средой и осуществлении внутренней информационно-интеллектуальной деятельности с возможным возникновением при этом обратных информационных связей, информационных взаимовлияний, взаимодействий и преобразований, информационно-психических явлений.

[ГОСТ Р 43.0.5—2009, пункт 3.15]

3.7 **информация:** Результат взаимодействия данных и информационных методов, рассматриваемых в контексте этого взаимодействия.

3.8 **лингвосемантизированная информация:** Семантическая информация, упорядоченно представленная в лингвистизированном изложении в соответствии с положениями из области знаний, относящихся к лингвистике, для языковой деятельности мышления.

3.9 **комбинативная информация:** Интегрально-лингвистизированная семантическая информация (интегрально-лингвосемантизированная информация) визуального, аудиально-визуального, визуально-аудиального восприятия в компьютеризированном фраземно-фонемном, фонемно-фраземном информационном исполнении.

3.10 **коммуникативные способности** (в психологии): Умения и навыки в общении специалистов, от которых зависит успешность проведения общения.

3.11 **коммуникатор:** Специалист, владеющий информацией.

3.12 **мезо:** Часть сложного слова, занимающая среднее, промежуточное положение или характеризующаяся средней умеренной величиной чего-нибудь.

3.13 **мезоуровень общения:** Уровень общения, занимающий промежуточное положение между другими уровнями, например между макро- и микроуровнями общения.

3.14

ноон-технология: технология создания информации в виде, соответствующем психофизиологии человека (с использованием результатов исследований, полученных в ноонике), для реализации оптимизированных информационно-обменных процессов в СЧИ при создании, хранении, передаче, применении сообщений.

[ГОСТ Р 43.0.2—2006, статья А.2 приложения А]

3.15 **ноон-технологизация:** Процесс внедрения в техническую деятельность клиаратизированной по представлению информации (обеспечивающей понимаемое взаимодействие с ней человека), разработанной с применением ноон-технологии для достижения гармоничного сосуществования человека и техносферы.

3.16 **обратная связь** (в психологии): Способы и приемы получения и применения информации одним партнером по общению с другим партнером, используемые для коррекции собственного поведения в процессе общения.

3.17 **общая интегральная лингвистика:** Область знаний, относящаяся к созданию и применению лингвосемантизированной информации в интегральном представлении.

3.18 **общение:** Обмен информацией между специалистами и их взаимодействие.

3.19 **общество:** Совокупность людей, объединенных в каких-либо целях.

3.20

психика: Форма жизнедеятельности, заключающаяся в активном отражении субъектом объективного мира и саморегуляции поведения на основе этого отражения.

[ГОСТ Р 43.0.6—2011, пункт 3.1.22]

3.21 **предмет:** Все то, что может находиться в отношении или обладать каким-либо свойством.

3.22 **психические свойства:** Определенная характерная активность психики человека (например, относящаяся к вниманию, воле, эмоциям, способностям, мотивациям), проявляющаяся в его регуляторной умственной деятельности.

3.23 **реципиент:** Специалист, принимающий информацию.

3.24 **синергетизированно-синергическое:** Осуществление чего-либо с использованием самоорганизации и взаимосодействия.

3.25 **система «человек—информация»** (в психической деятельности): Система, состоящая из человека и воспринимаемой им информации, образующаяся с появлением определенных информационно-обменных процессов между человеком и соответствующими внешними, внутренними относительно человека информационными средами, обеспечивающая выполнение в локализованном пространстве и времени необходимой психической деятельности с проведением человекоинформационного взаимодействия и возникновением психических явлений.

3.26 **социум:** Общество, существование которого основано на определенных правилах.

3.27 **специалист:** Человек, профессионально занимающийся специальной деятельностью, например: преподаватель в технической образовательной деятельности, оператор в технической трудовой деятельности, конструктор в технической творческой деятельности.

3.28 **способности:** Индивидуальные особенности человека, от которых зависит приобретение им знаний, умений, навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

3.29

техника: Совокупность технических устройств, предназначенных для использования в деятельности человека, общества.

[ГОСТ Р 43.0.2—2006, пункт А.4 приложения А]

3.30 **техническая деятельность:** Выполнение чего-либо в необходимых технических целях, например технических образовательных, трудовых, творческих.

3.31 **техническая информационная деятельность:** Выполнение чего-либо в необходимых технических информационных целях, например технических информационных, образовательных, трудовых, творческих.

3.32 **техническая образовательная деятельность:** Деятельность по подготовке технических специалистов.

3.33 **техническая творческая деятельность:** Деятельность по созданию и совершенствованию техники.

3.34 **техническая трудовая деятельность:** Деятельность по практическому обращению с техникой.

3.35 **техническое устройство:** Устройство, созданное из деталей для его использования в каких-либо целях в деятельности человека.

3.36 **умение:** Способность осуществлять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

3.37 **фонемная информация:** Лингвистическая информация, представленная с использованием визуально воспринимаемых необъединенных и объединенных буквенных информационных образований, замещающих их фонемное речевое представление.

3.38 **фраземная информация:** Лингвистическая информация, представленная с использованием визуально воспринимаемых необъединенных, объединенных небуквенных информационных образований, замещающих их фраземное речевое представление.

4 Сокращения:

В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

ИЛСП — информация лингвосемантизированного представления;

ИОП — информационно-обменные процессы;

СЧИ — система «человек—информация»;

ЧИВ — человекоинформационное взаимодействие.

5 Общие положения

5.1 Диалоговое применение информации — это межличностные лингвосемантизированные информационные взаимодействия при проведении специалистами соответствующей умственной внутренней информационной деятельности, внешней предметно-информационной, информационной деятельности в общении с использованием определенных свойств их психики, относящихся к общению.

5.2 Техническая информационная, предметно-информационная деятельность по диалоговому применению информации с использованием психических свойств специалиста как личности, относящихся к общению, может быть продуктивно осуществлена специалистом с необходимой подготовкой при эффективном (гармонизированном) функционировании образующихся при возникновении определенных ЧИВ, с появлением ИОП соответствующих СЧИ, в которых может быть применена информация, грамматически и семантически адаптированная к возможностям специалиста, ее воспринимающего, осмысливающего, преобразующего и применяющего.

5.3 Направленное образование функционирующих СЧИ по диалоговому применению информации с использованием психических свойств специалиста, относящихся к общению, может быть осуществлено на основе положений области знаний, связанной с информационной психологией, позволяющей транслировать (распространять) возможности техники в осуществлении ее цифровизированного функционирования на управляемое проведение психической деятельности человеком с применением специально организованных ЧИВ при образовании синергетизированно-синергизированных СЧИ.

5.4 Функционирование СЧИ — это изменение в СЧИ ее человеческих, информационных составляющих при осуществлении специалистом соответствующих ЧИВ.

5.5 Диалоговое применение ИЛСП специалистом в общении может быть осуществлено с использованием регулирующих возможностей его психики, относящейся к общению, с образованием соответствующих СЧИ, в которых общение представляет человеческие составляющие части СЧИ, оказывающие регулирующее влияние на информационные составляющие части СЧИ в процессе проведения необходимой диалоговой деятельности.

Человеческие составляющие в образующихся СЧИ с учетом регулирующих возможностей психики специалистов, относящихся к общению, могут повышать семантическую восприимчивость информационных составляющих в этих СЧИ, а также вследствие этого повышать эффективность функционирования образовавшихся СЧИ.

5.6 Диалоговое взаимодействие между специалистами с использованием свойств их психики, относящихся к общению, может проводиться при возникновении ИОП с неорганизованным, организованным образованием синергетизированно-синергизированных СЧИ, направленно влияющих на осуществление взаимодействий между специалистами.

5.7 В направленно образующихся системах СЧИ, являющихся психоинформационными формами выполнения диалоговой деятельности (образовательной, трудовой, творческой) при общении, происходит пространственно-временное, локализованно-упорядоченное осуществление взаимодействия специалиста с используемой информацией при участии возникающих при этом ИОП с обеспечением им отражения действительности и проведения регуляции, саморегуляции его поведения на основе этого отражения.

Направленное образование и использование возможностей СЧИ, образующихся при проведении специалистами диалогового общения с учетом соответствующих свойств их психики, может быть осуществлено с применением ИЛСП на основе ГОСТ Р 43.4.1.

5.8 В диалоговом применении ИЛСП специалистами при общении можно выделить следующие составляющие этого процесса — содержание, цель и средства.

Содержание — это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного специалиста к другому.

Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии специалистов, один из них передает другому информацию о потребностях, рассчитывая на его потенциальное участие в их реализации.

Специалисты обмениваются друг с другом информацией о действительности, полученном опыте, приобретенных знаниях, способностях, умениях, навыках в деятельности.

Общение специалистов многопредметно и разнообразно по своему внутреннему содержанию.

5.9 Цель общения — это то, ради чего у специалиста возникает данный вид активности.

У специалиста в цели общения включаются передача другому специалисту и получение от него объективных данных о действительности, обучении, согласовании разумных действий в своей совместной деятельности, установлении и выяснении личных и деловых взаимоотношений.

5.10 Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного специалиста к другому.

Кодирование информации — это способ ее передачи от одного специалиста другому, например: информация может передаваться и восприниматься на расстоянии через органы чувств (наблюдение со стороны одного за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов).

Совершенным способом передачи информации являются язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передача и хранение информации.

5.11 В зависимости от содержания, целей и средств виды общения в диалоговом применении информации могут быть представлены в соответствии с рисунком 1.

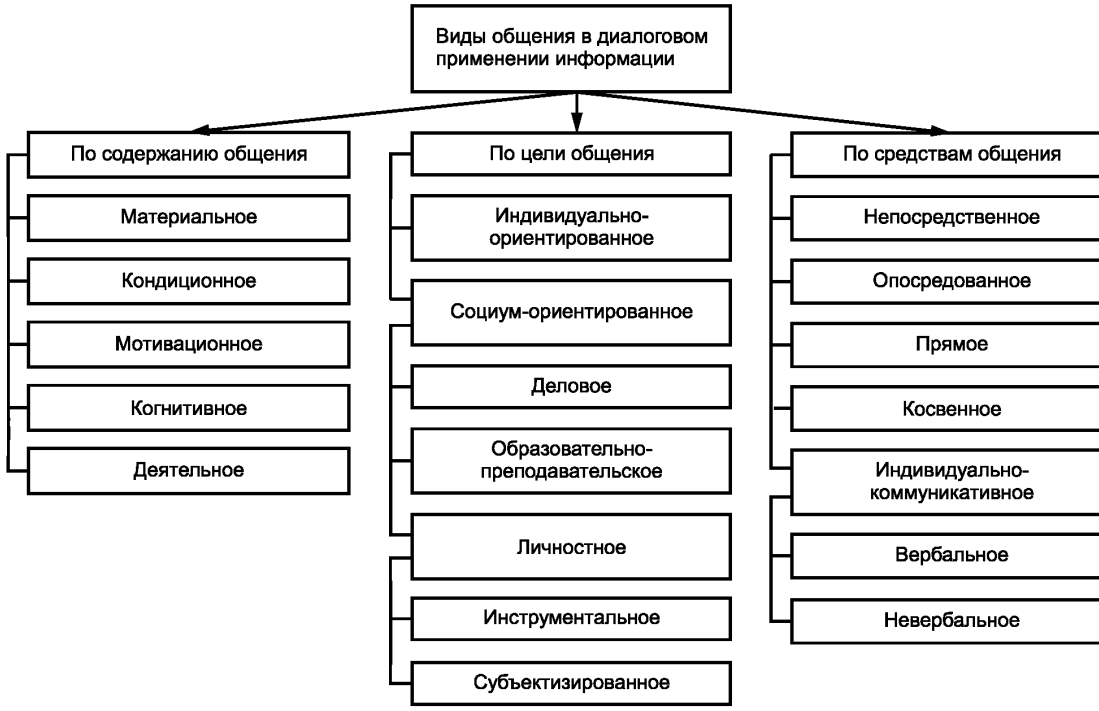

Рисунок 1 — Виды общения

5.12 По содержанию общение может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями), деятельное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

5.13 При материальном общении специалисты, занятые индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

5.14 При кондиционном общении специалисты оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психологическое состояние, например поднять настроение.

5.15 При мотивационном общении специалисты передают друг другу определенные побуждения, установки по готовности к действиям в определенном направлении, например: один специалист желает

добиться того, чтобы у другого специалиста возникло или исчезло некоторое стремление либо сложилась определенная установка к действию и актуализировалась некоторая потребность.

5.16 Когнитивный и деятельный виды общения связаны с различными видами познавательной или учебной деятельности, т. е. один специалист передает другому специалисту информацию, расширяющую кругозор, совершенствующую и развивающую способности последнего.

5.17 По целям общение делится на индивидуально-ориентированное и социум-ориентированное в соответствии с обслуживающими потребностями.

Индивидуально-ориентированное общение — это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма специалиста и связанное с удовлетворением его основных потребностей.

Социум-ориентированное общение — это общение, предназначенное для расширения и укрепления межличностных контактов и личностного роста специалиста.

Социум-ориентированное общение может быть деловым, личностным.

5.18 Деловое общение — это общение, которое включено в совместную продуктивную деятельность специалистов и служит средством повышения качества этой деятельности; его содержанием является то, чем специалисты заняты, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Личностное общение — это общение между специалистами, которое сосредоточено в основном на психологических проблемах внутреннего характера, например разрешение внутреннего конфликта.

Личностное общение может быть инструментальным и субъектизированным.

Инструментальное общение — это общение между специалистами, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, преследует одну цель — получение удовлетворения от самого акта общения с другими специалистами.

Субъектизированное общение — это общение между специалистами, которое служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае — потребности в общении.

5.19 Образовательно-преподавательское общение — это совместное общение преподавателя и обучающегося, в котором преподавателю принадлежит ведущая роль.

5.20 По своим средствам общение может быть непосредственным, опосредованным, прямым, косвенным и индивидуально-коммуникативным.

Непосредственное общение — это общение, осуществляемое с помощью частей тела специалиста, используемых при проведении им необходимой деятельности, например: руки, туловище, глаза, голосовые связки, ноги и т. д.

Опосредствованное общение — это общение, осуществляемое с использованием специальных технических средств, применяемых в деятельности для организации общения и обмена информацией, например: знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать и т. д.

Прямое общение — это общение, предполагающее личные контакты и непосредственное восприятие специалистов в самом акте общения, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Косвенное общение — это общение, осуществляемое через посредников, которыми могут выступать другие специалисты.

5.21 Основным средством общения между специалистами является индивидуально-коммуникативное общение, которое может быть невербальным и вербальным.

Невербальное общение — это общение без использования звуковой речи, родного языка в качестве средств общения, оно осуществляется при помощи мимики, жестов; это — тактильные, зрительные, слуховые образы, получаемые от другого лица. Данный вид общения позволяет взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровне.

Вербальное общение — это общение, которое может осуществляться при усвоении языка. По своим коммуникативным возможностям оно значительнее всех видов и форм невербального общения, но полностью в общении его заменить не может, в своем развитии оно опирается на невербальные средства коммуникации.

5.22 В деятельности специалиста общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности, оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

5.23 Между деятельностью и общением как видами человеческой активности существуют различия.

Результатом деятельности является создание какого-либо материального предмета, продукта (например, формулировка идеи, мысли, высказывания).

Итогом общения становится взаимное влияние специалистов друг на друга.

Деятельность является в основном интеллектуально развивающей специалиста формой активности, а общение — видом активности, формирующей и развивающей его как личность.

Деятельность может участвовать в персональном преобразовании специалиста, а общение — в его интеллектуальном развитии.

Деятельность и общение следует рассматривать как взаимосвязанные стороны, развивающие активность специалиста в социуме.

5.24 Рассмотренные виды общения служат развитию различных сторон психологии и поведения специалиста.

Разнообразное по содержанию, целям и средствам общение выполняет специфическую функцию в психическом развитии специалиста.

5.25 Деловое общение формирует и развивает способности специалиста, служит средством приобретения знаний, навыков; в процессе общения специалист совершенствует умение взаимодействовать с другими специалистами, развивая у себя необходимые для этого деловые и организаторские качества.

5.26 Образовательно-преподавательское общение — это специальное общение, предназначенное для обеспечения передачи обучающемуся опыта поколений, профессиональных достижений.

Образовательно-преподавательское общение создает условия для возникновения психологического контакта между обучающимся и преподавателем и для возникновения творческого отношения к деятельности.

5.27 Личностное общение дает возможность специалисту приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.

5.28 Материальное общение позволяет специалисту получать необходимые материальные предметы, которые выступают в качестве условия индивидуального развития.

5.29 Кондиционное общение создает состояние готовности к научению, формирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения, тем самым оно способствует индивидуальному интеллектуальному и личностному развитию специалиста.

5.30 Мотивационное общение служит источником дополнительной энергии для специалиста. Приобретая в результате мотивационного общения новые интересы, мотивы и цели деятельности, специалист накапливает свой психоэнергетический потенциал, развивающий его самого.

Когнитивное общение непосредственно выступает как фактор интеллектуального развития, так как общающиеся специалисты обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями.

5.31 Деятельное общение как межличностный обмен действиями, операциями, умениями и навыками имеет для специалиста прямой развивающий эффект, так как совершенствует и развивает его собственную деятельность.

5.32 Индивидуально-ориентированное общение служит самосохранению функциональных возможностей специалиста в качестве важнейшего условия поддержания и развития его деятельности.

5.33 Социум-ориентированное общение обеспечивает общественные потребности специалиста и является фактором, способствующим развитию общественной жизни коллектива.

5.34 Непосредственное общение необходимо специалисту для того, чтобы обучаться в результате широкого использования на практике самых простых и эффективных средств и способов научения.

5.35 Опосредствованное общение способствует усвоению средств общения и совершенствованию на их основе способности к самообразованию, а также к сознательному управлению самим общением.

5.36 Индивидуально-коммуникативное невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей специалиста, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и получает для себя более широкие возможности для развития.

5.37 Индивидуально-коммуникативное вербальное общение связано с усвоением речи, а речь является основой развития специалиста как интеллектуального, так и собственно личностного.

5.38 В общении с диалоговым применением информации выделяется три структурных уровня его проведения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень (см. рисунок 2).



Рисунок 2 — Структура общения в диалоговом применении информации

Общение с диалоговым применением информации с его структурированным проведением по уровням сложности может быть выполнено с учетом масштаба времени, сложности сети взаимосвязей отдельных специалистов и их групп, масштаба деятельности, нормативных факторов.

Макроуровень общения — это общение, проводимое на основе социум-культурных норм, традиций, форм сознания, возрастных особенностей психики, потребностей, мотивов, способностей в масштабе времени, совместимом с продолжительностью жизни специалиста.

Пример такого уровня общения — особенности межнационального общения в образовании, труде, творчестве.

Мезоуровень общения — это общение в конкретных логически завершенных ситуациях совместных действий.

Такое общение основано на предмете, цели в совместных действиях.

Логическим завершением таких действий является ситуация создания (совокупного субъекта), т. е. создание межличностных отношений, необходимых для решения проблемы или выявления конфликтной ситуации.

Пример такого общения — формирование трудового коллектива, в котором управление психическим состоянием его членов осуществляется руководителем этого коллектива.

Микроуровень общения — это единица общения, представляющая взаимосвязанные отдельные акты общения, обеспечивающие воздействие одной единицы общения на другую по типу «вопрос—ответ», «приказ—исполнение», на которое могут влиять эмоциональные реакции, непроизвольные движения, паузы, мимика и т. д.

Пример общения на микроуровне в трудовой деятельности — условные команды руководителя специалисту.

6 Основные положения

6.1 Общение с учетом своих функций — это процесс установления и развития контактов между специалистами, взаимодействия и взаимного восприятия, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Функция общения может быть информационной, интерактивной и перцептивной; эти три функции одновременно или последовательно присутствуют в общении (см. рисунок 3).

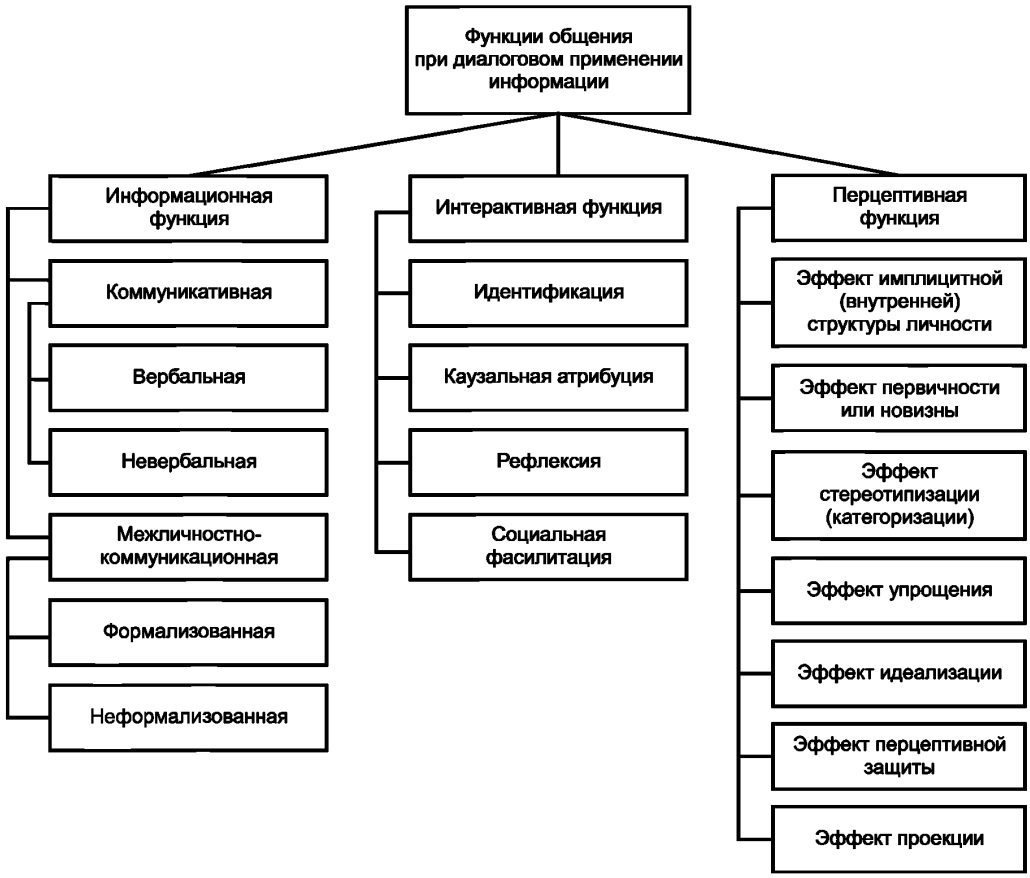

Рисунок 3 — Функции общения

6.2 Информационная функция общения — это обмен информацией вербального (речевого) или невербального характера.

Специалист, владеющий информацией (коммуникатор), передает ее реципиенту или реципиентам, специалистам, нуждающимся в этой информации.

Реципиенты в самых различных формах выражают свое отношение к информации, и коммуникатор учитывает эту обратную связь, благодаря этому общение перестает быть простой передачей сведений, а превращается в деятельность.

У информации имеется объективная, безличностная сторона (содержание) и субъективная, межличностная — отношение участников общения к процессу обмена этой информацией.

6.3 Степень усвоения информации зависит от коммуникативных умений обеих сторон процесса общения при одинаковом по качеству содержании.

6.4 Информационный процесс общения зависит от использования жестов, мимики, интонации голоса, диапазона речи, пауз, от выбора определенного расположения участников коммуникации в пространстве и предоставления нужной и ненужной информации и т. д.

6.5 Интерактивная функция общения — это свойство процесса общения, участники которого не просто обмениваются информацией, а взаимодействуют друг с другом, совершая обмен действиями, регулируя свое поведение, содействуя совместной деятельности специалистов.

Особым компонентом интерактивной функции является предвидение развития событий, построение общения с учетом совместных действий специалистов.

С интерактивной функцией связаны такие явления совместной деятельности специалистов, как совместимость, внушение, подражание, убеждение.

6.6 В интерактивной функции различают взаимодополняющие свойства — это идентификация, каузальная атрибуция, рефлексия и социальная фасилитация.

6.7 Идентификация — это взаимодействие, учитывающее особенности характера, прошлый опыт специалиста по совместной деятельности с другими специалистами.

С этой целью используют приемы постановки одного специалиста на место другого специалиста по совместным действиям, для того чтобы испытать его эмоциональное состояние и вызвать у специалиста сопереживание.

Главная особенность идентификации — ее действенность, реальная практическая помощь.

6.8 Каузальная атрибуция — это искусственное приписывание специалисту по совместным действиям с другим специалистом определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки; необходимость такого действия вызвана недостатком информации об истинных причинах его поведения.

6.9 Рефлексия — это действие специалиста с учетом предполагаемой позиции другого специалиста по отношению к действиям первого, учет своего «отражения» во мнении специалиста по совместным действиям.

В процессе рефлексии присутствует собственное мнение специалиста о себе.

В рефлексии участвуют три психических отражения: собственный образ действующего специалиста (мнение о себе), образ действующего специалиста в понимании другого специалиста (как его понимает другой специалист) и представление другого специалиста о действующем (как меня представляет другой специалист).

6.10 Социальная фасилитация (эффект присутствия и совместного действия) характеризуется изменением поведения и успешности деятельности специалиста в присутствии других специалистов или при одновременном выполнении сходного задания несколькими специалистами в одном помещении. Определяющим фактором успешности деятельности служит компетентность специалистов.

6.11 Перцептивная функция общения — это обеспечение познания и понимания специалиста, создание его психического образа.

В этот образ входят физический облик, функциональные особенности, мимика, жесты, особенности речи и многое другое.

При многообразии механизмов межличностного познания можно выделить несколько его типов, представленных эффектами.

6.12 Эффект имплицитной (внутренней) структуры личности — это наличие и функционирование представления о наиболее существенных особенностях психики специалиста, оно бессознательно влияет на процесс познания другого специалиста.

6.13 Эффект первичности или новизны — это понимание значимости предшествовавшей информации о специалисте на его последующее восприятие, базирующиеся на ориентировочном рефлексе.

6.14 Эффект стереотипизации (категоризации) — это результат отнесения воспринимаемого специалиста к определенной группе других специалистов, известных по прошлому опыту.

В начальной стадии знакомства со специалистом стереотипизация играет положительную роль, облегчая познание другого специалиста по общению, впоследствии это мешает выявлению его особенностей, формированию адекватного представления о нем.

6.15 Эффект упрощения — это желание иметь четкие, непротиворечивые представления о специалисте, приводящие к «сглаживанию» полярных свойств его внешнего облика и характера, искажая тем самым его объективное восприятие.

6.16 Эффект идеализации — это исходное, достаточно устойчивое положительное отношение к специалисту по общению.

Эффект идеализации положительных качеств личности, проявляющихся в общении, переоцениваются, а неблагоприятные — сглаживаются.

6.17 Эффект перцептивной защиты — это защита каждым специалистом положительного мнения о себе, специальные действия, пытающиеся предотвратить потерю сложившегося положительного имиджа.

Перцептивная защита чаще всего проявляется как неосознаваемая, эмоционально насыщенная реакция и обусловлена завышенной самооценкой.

6.18 Эффект проекции — это неосознаваемая тенденция специалиста оценивать свои нежелательные свойства и состояния, а также представление о себе, противоречащее собственному мнению, как появляющиеся по внешним причинам, зависящим от других специалистов.

Это своеобразная внешняя обвинительная позиция сочетается с готовностью винить других специалистов в случае неудачи совместной деятельности и общения, а в случае удачи значительную долю успеха приписывать себе.

6.19 Содержание и цели общения являются его относительно неизменными составляющими, зависящими от потребностей специалиста, не всегда поддающихся сознательному контролю, то же самое относится и к наличным средствам общения, которым можно обучаться, но в гораздо меньшей степени, чем способам и приемам общения.

6.20 Под средствами общения понимается то, каким образом специалист реализует определенное содержание и цель общения, которые зависят от культуры специалиста, его уровня развития и образования.

6.21 Под развитием у специалиста способностей, умений, навыков общения понимается владение им техникой, способами и средствами общения.

6.22 Способы общения — это способы преднастройки специалиста на общение с другими специалистами, партнерами по общению, его поведение в процессе общения; приемы — это предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

6.23 Прежде чем специалисту вступать в общение с другим специалистом — партнером по общению, ему необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящие способы приема общения.

Затем, в процессе общения, специалисту необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера соответствующее благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделать так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло стремление продолжать общение.

6.24 На начальном этапе общения его способы выполнения включают такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движений и жестов, привлекающих внимание партнера, действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации).

6.25 Выражение лица специалиста должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемому отношению к партнеру.

Занимаемая поза, как и выражение лица, также служат средством демонстрации определенного отношения к партнеру по общению или к содержанию того, что сообщается.

Поза и выражение лица специалиста могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно помимо воли и желания самого специалиста, демонстрируя свое отношение к содержанию разговора и партнеру по общению.

6.26 В процессе общения могут применяться другие виды способов и приемов общения, основанные на использовании обратной связи.

Под ней в общении понимаются способы и приемы получения информации о партнере по общению, используемые общающимся для коррекции собственного поведения в процессе общения.

6.27 Обратная связь включает сознательный контроль специалистом коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении.

6.28 Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определенной реакции общающегося на сказанные слова.

В обратную связь также включены коррекции, которые вносит общающийся специалист в собственное поведение в зависимости от того, как он воспринимает и оценивает действия партнера.

Умение использовать обратную связь в общении является необходимым компонентом в обеспечении функции общения, процесса коммуникации и структуры коммуникативных способностей специалиста.

6.29 Коммуникативные способности в профессиональной деятельности — это умения и навыки в общении специалистов, от которых зависит успешность этого общения, с учетом того, что опыт специалиста положительно коррелирует с развитостью у него коммуникативных способностей.

УДК 681.3.041.053: 006.354 ОКС 35.020

Ключевые слова: активность, восприятие, знаковые системы, жесты, информационная деятельность, коммуникационные умения, мимика, обмен действиями, обратная связь, общение, партнер, предметно-информационная деятельность, потребность, предвидение, психика, слуховые образы, содержание, специалист, способности, средства, умения, цель

БЗ 12—2019/8

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 11.12.2019. Подписано в печать 09.01.2020. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru