**Лекция 4 Коммуникативная компетентность вожатого**

Один из самых известных исследователей в области социальной психологии Г. М. Андреева представила структуру общения и выделила в нем три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, перцептивную и интерактивную. Перцептивная сторона общения включает процесс восприятия партнерами друг друга и построение предварительного образа на основании уже существующих конструктов. Существуют четыре типа конструктов для классификации других людей в восприятии:

* физические конструкты (телосложение, цвет волос, кожи и т. п.);
* ролевые конструкты (социальное положение, статус, роли);
* конструкты взаимодействия (демонстрируемые стили социального поведения);
* психологические конструкты (обращение к внутренним состояниям личности: уверенный, довольный, счастливый).

Конструирование образа другого и интерпретация его поведения в процессе восприятия является ключевым фактором любой коммуникации, выполняющим функцию снятия неопределенности.

В качестве механизмов восприятия выделяют:

* *механизм* *идентификации* как уподобления себя другому;
* *эмпатия* как эмоциональная настройка, аффективное понимание, в основе которого лежит способность к децентрации, умение видеть происходящее глазами другого;
* *механизм рефлексии* как проверка своих представлений о другом, как самопознание, как осознание того, как ко мне относятся другие, как представление о том, что думают о себе другие;
* *каузальная атрибуция* (приписывание причин поведения);
* *согласование*, корректировка стратегий поведения в общении;
* *обратная связь*.

На точность восприятия и интерпретации поведения партнера по общению влияют:

* имплицитные теории (представлении о целостной личности с опорой на одну яркую черту), стереотипы, рожденные на житейском уровне;
* ошибки каузальной атрибуции;
* эффекты ореола (факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам);
* эффект рога (оценка другого с опорой на один негативный поступок);
* механизм проекции;
* влияние собственной самооценки;
* социальные установки как предрасположенность увидеть то, что хочется;
* социальный и культурный фон восприятия.

Перечисленные факторы, влияющие на точность восприятия, порождают трудности, с которыми сталкиваются люди на пути к взаимопониманию. Описывая причины неконструктивных взаимоотношений, можно сказать, что часть их описывается индивидуально-психологическими, личностными причинами, которые можно отнести к особенностям характера, стремлением отстоять свою индивидуальность, жесткой картины мира личности, ее «черно-белом» мышлении.

Вторая группа причин неконструктивных взаимоотношений личности лежит в области отсутствия представлений и навыков в организации взаимодействия, а также в трансляции неконструктивного опыта отношений, приобретенного в детстве: использование языка оскорблений, ненависти, стигматизации; использование неконструктивных речевых конструктов. В целом для неконструктивного взаимодействия характерна подавляющая стратегия контакта, доминирование, манипуляция, конкуренция.

**Неконструктивные коммуникативные приемы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Директивные приемы** | **Приемы, подавляющие личность** |
| Приказ, команда | Критика, обвинение |
| Предупреждение, угроза | Обзывание, высмеивание |
| Нотация (ты должен, обязан) | Постановка «диагноза» |
| Поучение, морализирование | Задабривание, похвала личности |
| Советы, рекомендации, подсказки | Попытка отвлечь от происходящего |
|  | Игнорирование чувств, событий |

Коммуникативный процесс становится конструктивным в той степени, в какой партнеры способны демонстрировать ориентацию на другого, что определяется понятиями «конфирмация и дискомфирмация». Конфирмация понимается как подтверждение ценности, значимости личности, а дисконфирмация как игнорирование, отрицание личности.

Конфирмация реализуется на трех уровнях:

* признание физического существования (я тебя вижу, приветствую, радуюсь встрече);
* признание личностной значимости другого, его самоценности (твои чувства, мысли важны для меня);
* признание опыта другого как ценного (твой опыт интересен, уникален!).

Определяя коммуникативную компетентность как главный профессиональный ресурс, отметим, что коммуникативная компетентность есть «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека». Коммуникативная компетентность не постоянная и не универсальная характеристика. Её критерии - *эффективность и уместность коммуникации*. Эффективность понимается как способность продвигаться к желаемой цели, получать результат, а уместность предполагает организацию коммуникативного взаимодействия с учетом условий, контекста, культурных и нравственных норм, возраста партнера по общению.

Коммуникативная компетентность имеет уровни развития:

* минимальный, предполагающий достижение минимального результата;
* удовлетворительный, достаточный - умение контекстуализировать коммуникацию, способность понимать точку зрения другого, предвидеть последствия коммуникативного взаимодействия, владение набором коммуникативных тактик;
* оптимальный уровень коммуникативной компетентности, который позволяет преобразовывать, развивать отношения.

Самый высокий уровень коммуникативной компетентности личности проявляется в помогающих ненасильственных отношениях.

1. Наблюдение без оценивания, констатация факта.

2. Отражение/выражение чувств и их причины.

3. Запрос, просьба, требование.

По сути, коммуникативная компетентность — это перформанс, существующий только в конкретной ситуации. Базовыми, ключевыми умениями, включенными в коммуникативную компетентность, являются способность ориентировать внимание на содержании деятельности, речь другого человека, умение координировать действия в процессе коммуникации и распознавать коммуникативные контексты.

Контекст составляет интерпретационную рамку содержания, содержит и проявляет типы отношений. Альберт Мерабиан выделил три типа человеческих отношений, проявляющихся в коммуникации:

власть - влияние (доминирование или подчинение),

приязнь - любовь (принятие или дистанцирование, враждебность),

ответность (уважение, внимательность-невнимательность).

Чтобы коммуникация состоялась, необходимо, чтобы произошло «подключение» к переданному смыслу, т. е. сообщение так или иначе «отозвалось» в получателе. Этому в большей степени соответствует совместность усилий участников, позволяющая эффективно преодолеть «многослойность» коммуникативного процесса:

* я говорю;
* ты слушаешь;
* ты понимаешь то, что я хотел сказать;
* я понимаю, что ты меня понимаешь.

Полноценному наполнению всех «слоев» способствует использование метакоммуникативных техник, техник активного слушания, техник аргументации и техник, регулирующих эмоциональное состояние участников коммуникации.

Предваряя перечень техник активного слушания, важно подчеркнуть, что в коммуникативном процессе нельзя поставить равенство между двумя глаголами: *слушать и слышать.*

Также необходимо упомянуть правило «Когда Вы говорите, Вы не слушаете!!!»

Существует несколько вариантов слушания.

1. *Информационной слушание* с целью сбора фактической информации.

2. *Безмолвное нерефлексивное слушание,* подтверждаемое киванием, междометиями.

3. *Эмпатическое слушание* как сосредоточенность на эмоциональном состоянии партнера, эмоциональный отклик.

4. *Рефлексивное слушание,* позволяющее прояснить и содержательную и контекстную составляющие коммуникации. Инструментами рефлексивного слушания являются техники активного слушания, которые включают в себя техники постановки вопросов и техники вербализации (технику «Эхо», перефразирование, интерпретацию).

**Техники постановки вопросов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Определение** | **Как сказать?** |
| Закрытый | Вопросы предполагают односложные ответы «Да», «Нет». Используются только в качестве контрольных вопросов | Все ли понятно из того, что я сказал?Есть ли у нас время? |
| Открытый | Вопросы начинаются со слов «Что?», «Как?», «Каким образом?», «Где?», тем самым предполагают развернутый ответ и поддерживают диалог. Вопросы «зачем?» и «почему?» являются деструктивными, так как вызывают сопротивление партнера | Что вы имеете в виду, когда говорите о...? Как это произошло? Как вы это понимаете? Каким образом и где мы можем это использовать?Что заставило поступить именно так? |
| Альтернативный | Вопросы содержат варианты ответов и ставят человека в ситуацию выбора | Что для нас предпочтительнее: А или В? |

Типичными ошибками при постановке вопросов являются формулировки, начинающиеся со слов «Почему...?», «Почему вы не...?», «Как вы могли это сделать, сказать...?», «Зачем...?» Эти вопросы воспринимаются как нападение.

**Техники вербализации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Техники****вербализации** | **Определение** | **Как сказать?** |
| Пересказ, «эхо» | Повторение ключевых слов, цитирование партнера | Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, сказанных партнером |
| Перефразирование | Краткая передача сути сказанного | Если я правильно тебя понял, то...?Правильно ли я тебя понимаю...?Вы хотите сказать...? |
| Интерпретация | Высказывание предположения об истинном значении сказанного | Вы, наверное, имеете в виду..., это так?Для тебя это означает..., это так? |

Эмоциональные состояния, возникающие в процессе коммуникативного процесса, зачастую обуславливают степень достижения его результата. Импульсивность, эмоциональность и непоследовательность мешают участникам процесса управлять собой и коммуникацией. Эмоциональное напряжение может совершенно исказить ход общения. Существуют техники регуляции эмоционального состояния в процессе коммуникации, как своего, так и партнера Достижение эффективности использования техник регуляции эмоционального состояния возможно только при соблюдении следующих условий: эмоциональный «штиль», вежливость, простота высказываний, краткость высказываний:

* открытое проявление уважения к ребенку: «Я понимаю...»;
* условное согласие как согласие с частью сказанного собеседником (Например, на фразу «Вы вообще ничего не понимаете!» можно ответить: «Вполне возможно я что-то упустил!»);
* проговаривание собственного состояния или отношения к тому, что происходит: «Я сожалею..., Мне тоже не нравится...»;
* проговаривание состояния или отношения собеседника: «Я вижу, для тебя это очень неприятно...»;
* перевод конфликтной ситуации из настоящего времени в будущее: «Что мы сможем предпринять, что можно сделать?»;
* техники «вежливый отказ»: «К сожалению я не смогу...», «Боюсь, что невозможно...», «Я вынужден сказать “Нет”».

Регуляция эмоциональных состояний участников коммуникативного процесса является самой важной составляющей коммуникативной компетентности и, на наш взгляд, самой сложной в ее обретении, так как требует от личности каждодневного совершенствования, обращения к своему внутреннему миру, глубокой личностной рефлексии.

Важность активного слушания и регуляции эмоциональных состояний во взаимодействии с детьми нельзя переоценить, так как педагог в данном случае обучает ребенка активному взаимодействию со своим внутренним миром, помогает понять собственные чувства, так как активное слушание возвращает ребенку то, что им сказано, но с обозначением чувства, например:

«Он меня обозвал!» — Ты огорчен, рассержен, ты обиделся!

«Я не хочу это делать!» — Тебя что-то расстроило? Напугало?

«Я не надену это!» — Тебе это не нравится?

«Я не буду с ним играть» (рисовать и пр.) — Ты на него обижен?

В результате использования техник рефлексивного слушания ослабевают негативные переживания, ребенок начинает говорить о себе и сам продвигается в решении проблем взаимодействия с окружающим.

Таким образом, основу коммуникативной компетентности составляют коммуникативные умения:

* ориентация на другого (слушать, слышать, понимать смыслы другого, т. е. использовать техники активного слушания);
* умение конструировать сообщение, ясно и точно выражать свои мысли, аргументировать;
* умение координировать разговор, используя метакоммуни- кативные тактики, дисклеймеры (я вас огорчу, но вынужден сказать...; боюсь вас расстроить, но...);
* умение конструировать коммуникацию активно и поэтапно — установление контакта, выслушивание, прояснение смыслов, мотивирование к продолжению, завершение контакта;
* умение регулировать эмоциональные состояния в процессе взаимодействия.

Подводя итоги, можно сказать, что в коммуникативном процессе важны безоценочность, ориентация на проблему, цель взаимодействия, открытость, искренность, равноправие, гибкость как умение посмотреть на ситуацию глазами партнера. Приводим алгоритм конструктивного разрешения противоречий, который иногда называют матрицей взаимопонимания.

Шаг 1. Выслушайте партнера до конца и признайте факты.

Шаг 2. Присоединитесь к «теме». Согласитесь с правом человека иметь свою точку зрения.

Шаг 3. Выразите понимание чувств и состояния партнера. Отразите свое отношение к происходящему. Добейтесь снижения эмоционального «накала».

Шаг 4. Задайте ряд уточняющих открытых вопросов, чтобы найти источник сопротивления, противоречия, возражения, раздражения (разрешите мне узнать...). Используйте технику «эхо». Резюмируйте высказывания партнера.

Шаг 5. Используйте аргументы, факты, техники вежливого отказа.

Шаг 6. Предложите способ разрешения противоречия, новый вариант решения.

Шаг 7. Дождитесь согласия партнера, еще раз подведите итоги обсуждения.