

Психология общения

тема: Коммуникативная компетентность

Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)
3. Практическое задание следует оформить в формате Microsoft Word, обязательно указав в верхнем колонтитуле номер группы, предмет, фамилию и имя автора. Выполненную работу отправить классному руководителю до 15.00 в день проведения занятия

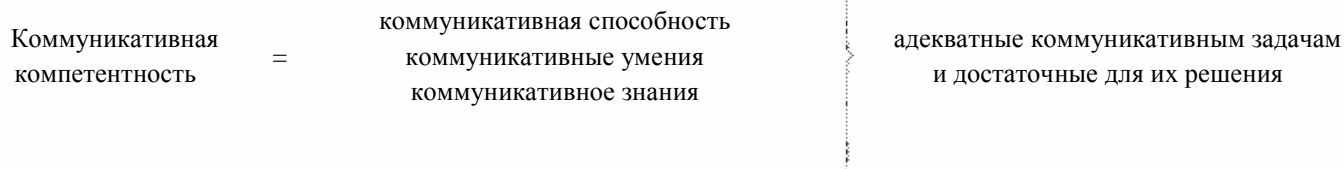
План

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Средства развития коммуникативной компетентности
3. Практическое задание

1. Коммуникативная компетентность – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения (Петровская, 1989).

Коммуникативная компетентность – ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения (Емельянов, 1985).

Е.В. Сидоренко выделяет компоненты коммуникативной компетентности:



Таким образом, коммуникативная компетентность – совокупность коммуникативных способностей, коммуникативных знаний и коммуникативных умений, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для решения (Сидоренко, 2004).

Коммуникативную способность можно трактовать двояко:

- как природную одаренность человека в общении («гении» общения);
- как коммуникативную производительность (близко к понятию пропускной способности).

Люди различаются по своей коммуникативной одаренности так же, как они различаются по своей лингвистической, музыкальной, математической и другим видам одаренности. Можно предположить, что современный человек достаточно одарен, чтобы развить в себе высокую коммуникативную производительность, даже если он не является врожденным «гением» общения.

К числу коммуникативных способностей должна быть отнесена произвольная экспрессивность («способность спонтанного кодирования»). Она дает определенные преимущества в развитии умения преднамеренно создавать определенные сигналы (преднамеренное кодирование). Однако она оказывается не связанной с умением «читать» чужие сигналы.

Коммуникативное знание – знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития; какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения.

Психология общения

Коммуникативные умения. Систему коммуникативных умений можно было бы представить в виде двух подсистем:

Умение воспринимать коммуникативные сигналы

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Умение производить коммуникативные сигналы

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Однако эта схема является упрощенной. Она применима только по отношению к совершению совершенно открытой, полностью «прозрачной» коммуникации, лишенной каких-либо подтекстов, намеков, двусмысленности, лжи. Но подобная коммуникация является такой же абстракцией, как «точка» или «прямая» в математике.

Схема должна иметь следующий вид:

Умение воспринимать коммуникативные сигналы

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Умение воспринимать экспрессивные сигналы, которые партнер предпочел бы скрыть

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Умение производить коммуникативные сигналы

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Умение производить обманные коммуникативные сигналы

Вербальные
Невербальные
Паралингвистические

Коммуникативные умения нужны для того, чтобы преодолеть «*драмы общения*» (термин Е.В. Сидоренко):

- драма слушания («Слушаю, но не слышу») – умение услышать другого человека;
- драма понимания («Слышу, но не понимаю») – умение понять другого человека;
- драма действия («Понимаю, но сделать не могу») – умение действовать своему пониманию;
- драма самовыражения («Могу сделать сам, но сформулировать, как это сделать не могу») – умение выразить свои мысли и чувства.

Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал личности» [10].

Коммуникативный потенциал – это характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения. Он включает наряду с компетентностью в общении ещё две составляющие: коммуникативные свойства личности, которые характеризуют развитие потребности в общении, отношение к способу общения и коммуникативные способности – способность владеть инициативой в общении, способность проявить активность, эмоционально откликаться на состояние партнёров общения, сформулировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и к взаимной стимуляции в общении [3,10].

По мнению ряда психологов можно говорить о коммуникативной культуре личности как о системе качеств, включающей:

1. Творческое мышление;
2. Культуру речевого действия;
3. Культуру самонастройке на общение и психоэмоциональной регуляции своего состояния;
4. Культуру жестов и пластики движений;
5. Культуру восприятия коммуникативных действий партнёра по общению;
6. Культуру эмоций.

Коммуникативная культура личности как и коммуникативная компетентность, не возникает на пустом месте, она формируется. Но основу её формирования составляет опыт человеческого общения.

2. Средства развития коммуникативной компетентности. Одним из средств развития коммуникативной компетентности является социально-психологический тренинг (СПТ). Это относительно новое научно-практическое направление психологии в настоящее время получает интенсивное развитие в качестве составной и важной части системы психологической службы. При всем разнообразии конкретных форм СПТ всем им присуща объединяющая черта - это средство воздействия, направленное на развитие тех или иных знаний, умений и опыта в области межличностного общения. Можно сказать, что в психологическом плане это означает следующее:

- выработка системы навыков и умений общения;
- коррекция имеющейся системы межличностного общения;
- создание личностных предпосылок для успешного общения.

Анализ возможных воздействий социально-психологического тренинга обнаруживает, что в процессе групповой работы затрагиваются и глубокие личностные образования участников тренинга. Ведь человек получает новые конкретные сведения о себе. И эти сведения затрагивают такие личностные переменные, как ценности, мотивы, [установки](#). Все это говорит в пользу того, что СПТ можно ассоциировать и с процессом развития личности, вернее с началом этого процесса.

Говоря о коммуникативной компетентности, нельзя не остановиться на очень важном и принципиальном моменте. Очень часто проблемы в общении возникают из-за сознательного или неосознанного желания «выплеснуть» на собеседника своё раздражение и агрессивность.

Что же такое агрессивность? Нужно ли от нее освобождаться? И можно ли от нее избавиться, не принося вреда окружающим людям?

Агрессивность - [поведение](#) человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессивность требует выхода. Однако выплеснувшись и задев другого человека, возвращается бумерангом конфликта. Лев Толстой очень точно подметил: «То, что начато в гневе, кончается в стыде». Однако не «выпускать пар» агрессивности достаточно трудно и даже небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки, гастриты, колиты, инсульты, ишемия, инфаркты - вот далеко не полный перечень болезней сдержанных эмоций (так называемые психосоматические заболевания). Народная [мудрость](#) гласит: «Язва желудка - не от того, что едим мы, а от того, что ест нас».

Накопившаяся отрицательная энергия требует выхода и подобная разрядка просто жизненно необходима человеку. Но... разрядиться на окружающих - это не выход, а выходка.

Существует три основных способа снятия агрессивности - пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, просто выговориться. Слезы снимают внутреннее напряжение.

Активные способы строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин - спутник напряженности - «сгорает» во время физической активности.

Из спортивных занятий сильнее всего снимают агрессивность те виды, которые включают групповое или индивидуальное противоборство: бокс, борьба, восточные единоборства, теннис, футбол, хоккей и т.д. Даже наблюдение за соревнованиями дает выход агрессии. Страстные болельщики испытывают те же [эмоции](#), что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, как будто они сами на ринге (корте, спортивной площадке).

Логический способ приемлем преимущественно для очень рациональных людей, предпочитающих логику и аналитическую работу всему остальному. Таким людям главное - докопаться до

сути явления, и им лучше сосредоточиться на анализе причин тех или иных неприятностей, отложив остальные дела до тех пор, пока не будет найден выход из сложившегося положения.

Только достаточная информированность позволяет правильно определить личную значимость события, поэтому эффективным средством сдержанности является предвидение. Чем большим объемом информации по волнующему вас вопросу вы владеете, тем меньше вероятность эмоционального срыва. Отсюда следует, что всеми силами надо увеличивать объем сведений о волнующей вас проблеме.

Информированность должна быть разноплановой. Полезно заранее подготовить отступные стратегии - это снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех на генеральном направлении решения задачи. Запасные стратегии уменьшают страх получить неблагоприятное решение и тем способствуют созданию оптимального фона для решения задачи.

Таким образом, можно сказать, что развитие коммуникативной компетентности в общении предполагает адекватный выбор и использование всего набора средств, ориентированных на развитие личностных субъект-субъектных сторон общения и субъект-объектных составляющих этого процесса.

3. Практическое задание

Прочитайте внимательно вопросы, постарайтесь максимально откровенно ответить на них с позиции разных социальных ролей "Я-студент", "Я- педагог", сделайте вывод.

Вопросы	Я-студент	Я-педагог
1. Как проявляется успешность общения?		
2. Что относится к основным психологическим критериям успешности общения?		
3. В чем отличие коммуникативности от коммуникабельности?		
4. Какие положительные и отрицательные характеристики имеет контактность?		
5. Какие личностные характеристики свойственны высоко-совместимым людям?		
Выводы		