Лекции по дисциплине

**«КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА»**

**Раздел 1. Понятие коммуникации и её роль в профессиональной деятельности педагога-психолога.**

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. В ходе совместной деятельности люди обмениваются различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками.

**Основные функции коммуникации**. К ним относятся информативная (передача сведений), интерактивная (организация взаимодействия), перцептивная (восприятие друг друга и установление взаимопонимания), экспрессивная (возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний). 

**Элементы коммуникационного процесса**. Для осуществления коммуникации необходимы отправитель информации, сообщение, канал (средство передачи информации) и получатель информации.

**Коммуникативная компетентность педагога-психолога**. Это уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

**Профессиональные коммуникативные навыки и умения психолога**. К ним относят умения активного слушания, построения обратной связи, описания поведения, умение привлекать людей к себе и другие. 

**Роль коммуникации в профессиональной деятельности педагога-психолога**. Коммуникативная компетентность сопровождает любой вид профессиональных обязанностей педагога-психолога. Отсутствие или невысокий уровень развития коммуникативной компетентности приводит к умножению ситуаций неудач, снижает удовлетворённость профессией, разрушает профессиональную мотивацию.

**Понятие и содержание коммуникативной компетентности.**

Современная концепция содержания обучения предусматривает формирование лингвистической и, главное, коммуникативной компетенции студентов. Коммуникативная культура как профессионально важное качество личности будущего педагога-психолога формируется в определенной культурной, в т.ч. языковой среде, наделенной в немалой степени и национально-этническими особенностями.

Исходя из данных позиций должны быть представлены *структурные компоненты формируемой коммуникативной культуры педагога-психолога* для ее реализации в условиях двуязычной образовательной среды: наличие коммуникативного идеала, системы коммуникативных норм и правил, отношение к обучаемому как ценности, учет индивидуальных особенностей обучаемого, знание своих коммуникативных способностей и учет ситуации общения, в т.ч. в условиях двуязычия (многоязычия).

Единство и взаимосвязь всех компонентов коммуникативной культуры педагога-психолога должны обеспечить ему успешную профессиональную деятельность при обучении, воспитании и развитии учащихся.

Коммуникативная компетентность рассматривается как базовая, ключевая компетенция, которой должен обладать психолог.

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности: по качеству – продуктивная и реподуктивная, первичная и вторичная; по широте – общая и профессиональная, по специфике – компетентность слушания и компетентность высказывания.

Понятия «компетентность», «коммуникативная компетентность», «профессиональная компетентность» употребляются в научных работах как синонимичные. Рассматривая коммуникативную компетентность личности необходимо выделить ее структурные компоненты.

Ю.Н. Емельянов в структуре коммуникативной компетентности выделяет следующие компоненты:

1. Общие способности (обучаемость);

2. Коммуникативные знания, умения, навыки (свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения), собственно невербальные средства; организация индивидом межличностного пространства на своей территории, согласно социальным нормам;

3. Личностные переменные: Яконцепция; пластичная- ригидная установка; экстернальность, интернальность. Н.Б. Буртовая в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни.

На социально-психологическом уровне комму- никативная компетентность проявляется во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. Коммуникативная компетентность на этом уровне позволяет строить коммуникацию на предвидении ее результатов, удовлетворении социальных потребностей. Ее формирование на этом уровне происходит как стихийно в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек.

Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта.

На психихофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и гендерные различия. Е.В. Руденский выделяет в коммуникативной компетентности такие составляющие, как

* коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации);
* коммуникативнопрогностическую (предвидение результатов общения);
* коммуникативнопрограммирующую (подготовка к коммуникации, содержание, цели, приемы);
* коммуникативно-организационную (средства привлечения внимания к предмету коммуникации).

Он также выделяет семь групп коммуникативных умений:

1. Речевые умения, связанные с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения: умение грамотно и ясно сформулировать свою мысль; достигать желаемой коммуникативной цели; осуществлять основные речевые функции; говорить выразительно; высказываться «целостно», т.е. достигать целостности высказывания; высказываться логично и связно; выражать в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного.

2. Социально-психологический умения связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношения, взаимопроявлений и взаимовлияний: умение психологически верно и в соответствии с ситуаций вступать в общение; поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров; психологически точно определить «точку» завершения общения; максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии; прогнозировать, возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий.

3. Психологические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, саморегуляции: умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию общения; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение коммуникативной цели; распределять свои усилия в общении.

4. Умение использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией: реализовывать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания; организовывать знакомство с партнерами; использовать ситуативные нормы приветствия; высказывать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание и т.д.

5. Умения использовать невербальные средства общения: применять паралингвистические средства общения (интонация, пауза, темп, громкость, тональность, мело- дика); экстралингвистические средства (смех, шум, апло- дисменты и т.д.); кинетические средства общения (жест, мимика); проксемические средства общения (позы, движения, дистанция общения).

6. Умения общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности. Использовать: организационно-коммуникативные формы установления отношений; организационно-коммуникативные формы планирования совместной деятельности; оппозиционные организационнокоммуникативные формы; коммуникативные формы дискуссии и полемики.

7. Умения взаимодействовать: на уровне диалога – с личностью или группой; на уровне полилога – с массой или группой; на уровне межгруппового диалога и т.д.

Выделяют три блока компонентов коммуникативной компетентности:

1. Коммуникативные личностные качества;
2. Владение техникой общения – навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий;
3. Владение методикой и тактикой общения, умение строить общение в целостных ситуациях деятельности.

Коммуникативная компетентность психолога предполагает наличие следующих умений:

* доводить до партнера содержание информации на доступном ему языке;
* предоставлять критическую информацию с позитивных, конструктивных позиций;
* придерживаться в коммуникации общепринятых в человеческом обществе ценностей, принципов, идеалов;
* быть внимательным, не умалять достоинство партнеров по общению, не проявлять агрессивные намерения;
* доказательно, убедительно отстаивать свою точку зрения на предмет обсуждения; концентрироваться на содержании информации, обсуждаемой темы, не затрагивая личностные качества собеседника;
* контролировать время коммуникации, предоставлять возможность партнеру реагировать на получаемую информацию.

Коммуникативную компетентность психолога характеризуют как:

* направленность его коммуникации, определяемая потребностью в общении;
* целенаправленность;
* общительность;
* быстрота вступления в контакт, гибкость;
* продуктивность коммуникативного процесса, достигаемая посредством сотрудничества;
* опыт (знания, умения, навыки, привычки);
* психические процессы;
* психологические свойства;
* характер;
* рефликсивность, система отношений личности; навыки и умения коммуникации;
* мотивационно-потребностная сфера;
* эмоционально-волевые характеристики; социальные способности; социально-психологические свойства личности;
* способы, умения, навыки общения и взаимодействия;
* выполнение социо-культурных норм.

В наиболее общем виде коммуникативную компетентность специалиста-психолога можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

Адекватный для эффективной профессиональной деятельности психолога уровень коммуникативной компетентности складывается из следующих способностей:

* давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
* программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; осуществлять социальнопсихологическое управление процессами общения;
* строить контакт на разной психологической дистанции;
* гибкость и адекватность в смене психологических позиций. Профессиональная коммуникация психолога может осуществляться только в профессиональной деятельности.

Профессиональная коммуникация – это обмен информацией между двумя и более субъектами, обеспечивающий реализацию целей и решение задач профессиональной деятельности.

К профессиональным коммуникативным навыкам и умениям психолога относят:

* умения активного слушания, построения обратной связи, описания поведения, умение привлекать людей к себе;
* умение держать клиента на расстоянии и избегать эмоционального сближения;
* эмпатия как навык;
* умение использовать стратегии, способствующие изменениям поведения клиента, умение концентрировать внимание на заданных объектах и явлениях, отражая их достаточно объективно, адекватно.

В числе важных коммуникативных качеств психолога называются следующие:

* склонность к общению с людьми,
* общительность,
* умение эффективно разрешать конфликт,
* свободное владение вербальными и невербальными средствами общения,
* непринужденность,
* логическая и четкая речь,
* вежливость,
* тактичность, чувство юмора и др.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности является:

* знание языков общения, опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке;
* знания, общая эрудиция и научные методы обучения общению.

Из этих источников формируется сложный комплекс коммуникативных знаний и навыков, составляющих коммуникативную компетентность личности.

Этот комплекс включает в себя:

* знание норм и правил общения; высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию;
* понимание невербального языка общения;
* умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик;
* умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей;
* умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов;
* способность правильно оценивать собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки;
* способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности.

Таким образом, коммуникативная компетентность психологов, как ключевая, должна быть сформирована на уровне, достаточном для дальнейшей учебной и научно-исследовательской деятельности, для изучения мирового опыта в сфере педагогической профессиональной деятельности, связанной с ее технологическими и организационными аспектами, а также для осуществления элементарных деловых и профессиональных контактов.

**Тема 1.2 Виды и структура общения.**

**Общение** в психологии — это процесс взаимодействия людей, в котором происходит обмен информацией, опытом, эмоциями, умениями и навыками, а также результатами деятельности.

**Виды общения:**

1. **По содержанию**:

* материальное — обмен предметами или продуктами деятельности;
* когнитивное — обмен информацией, знаниями;
* кондиционное (эмоциональное) — передача эмоций друг другу;
* мотивационное — обмен желаниями, стремлениями, целями, интересами или потребностями;
* деятельностное — обмен навыками и компетенциями, который происходит в результате совместной деятельности.

1. **По средствам**:
   * прямое — личные контакты и непосредственное восприятие друг друга;
   * косвенное — общение через посредников, например, при переговорах между враждующими сторонами**.**

**Структура -**  **три взаимосвязанные стороны общения:**

1. **Коммуникативная** — обмен информацией между собеседниками.
2. **Интерактивная** — организация взаимодействия между партнёрами (обмен действиями). Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.
3. **Перцептивная** — процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

**Тема 1.3 Коммуникация как базовая профессиональная компетенция.**

**Коммуникация (коммуникативная компетентность) рассматривается как базовая профессиональная компетенция**. Это умение эффективно общаться в профессиональных ситуациях, устанавливать деловые отношения, вступать в контакт и выходить из него, сообщать или разъяснять свои мысли и предложения.

Развитые коммуникативные навыки и умения важны для:

* работы в профессиональном коллективе при выполнении общих задач;
* успешной социальной активности.

**Структура**

Коммуникативная компетентность включает комплекс коммуникативных знаний и навыков. Некоторые компоненты:

* **Знание норм и правил общения** (делового, повседневного, праздничного и др.).
* **Умение вступать в контакт** с людьми с учётом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик.
* **Умение вести себя адекватно ситуации** и использовать её специфику для достижения собственных коммуникативных целей.
* **Умение воздействовать на собеседника** таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов.
* **Способность правильно оценить собеседника** как личность, как потенциального конкурента или партнёра и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки.

**Уровни**

Выделена трехуровневая модель коммуникативной компетентности:

1. **Базовый уровень** — уровень коммуникативных тактик. Включает знание правил поведения в типичных ситуациях, набор коммуникативных тактик и наличие «чувства уместности».
2. **Оперативно-тактический уровень** — способность оперировать имеющимися знаниями и навыками для решения коммуникативных задач, умения планировать и осуществлять коммуникативные действия, корректировать свои действия.
3. **Стратегический уровень** — коммуникативные установки, ориентации и предрасположенности, например, ориентация на открытое или закрытое общение.

**Методы развития**

Для формирования коммуникативной профессиональной компетенции используются, например:

* **Активные методы** — групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, обсуждения и дебаты для развития умений аргументировать свою точку зрения.
* **Кейс-метод** для анализа коммуникативных ситуаций.
* **Метод проектов** — позволяет развивать способность работать в коллективе, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.

**Раздел 2. Вербальные средства общения: особенности использования в психолого-педагогической практике**

**Вербальные средства общения** — это человеческая речь, естественный звуковой язык, система фонетических знаков, включающая лексический и синтаксический принципы.

**Особенности использования вербальных средств в психолого-педагогической практике**:

1. **Важность правильной и совершенной речи педагога**. От неё зависит, как обучающиеся будут воспринимать учебный материал. Речь, даже если она познавательна и интересна, не будет восприниматься, если педагог говорит невыразительно, нечленораздельно и хрипло.
2. **Использование различных видов речи**. В педагогическом общении применяют внутреннюю речь (речь про себя), внешнюю речь (устную, слышимую), диалогическую речь (разговорную), монолог (подготовленную, грамматически правильную, логически завершённую) и письменную речь.
3. **Применение тактических приёмов вербального общения**. Тактика включает в себя конкретные приёмы привлечения внимания собеседника, установления контакта с ним, влияния на него.
4. **Использование вопросов для стимуляции общения**. Например, вопросов, которые помогут обучающимся выразить свои мысли и идеи.
5. **Использование визуальных пособий**. Иллюстрации, схемы или рисунки помогают обучающимся выразить мысли лучше, чем словами.
6. **Игровые формы общения**. Педагог включает игровые элементы, которые развивают навыки общения, например, ролевые игры или задания, где нужно объяснять что-то другим.
7. **Поддержка партнёрства**. Организуется работа в парах или группах, где обучающиеся имеют возможность работать в сотрудничестве, поддерживать друг друга, обмениваться мыслями, идеями.

**Тема 2.1 Стили речевого взаимодействия.**

**В психологии стили речевого взаимодействия (стили общения)** — устойчивые системы методов взаимодействия, которые отражают психологические особенности человека и проявляются в характерных речевых паттернах, поведенческих реакциях и эмоциональных откликах. Стиль коммуникации формируется под влиянием темперамента, воспитания, социального окружения и профессионального опыта.

**Классификация**

Некоторые подходы к классификации стилей общения в психологии:

1. **По характеру взаимодействия**: авторитарный, демократический, либеральный.
2. **По целевой направленности**: манипулятивный, альтруистический, прагматический.
3. **По степени открытости**: прямой, косвенный.
4. **По формальности**: официально-деловой, неформальный, смешанный.
5. **По поведенческим моделям**: пассивный, агрессивный, ассертивный, пассивно-агрессивный.

Также выделяют **гибкий, переходный и ригидный стили** на основании критерия адекватности способов и средств коммуникации.

1. **Гибкий** — высокая степень ориентации в коммуникативной ситуации, адекватное оценивание собственного коммуникативного поведения и поведения других, понимание эмоционального состояния собеседника, подтекста общения.
2. **Ригидный** — отсутствие анализа коммуникативных стратегий, неадекватное оценивание коммуникативного поведения, отсутствие умений оказывать эмоциональное воздействие на других, непонимание подтекста сообщения.
3. **Переходный** — синтезирует отдельные характеристики того и другого стилей.

**Характеристики**

Стиль общения характеризуется **пластичностью** — в зависимости от ситуации взаимодействия носитель стиля модифицирует своё речевое поведение, сохраняя специфичность стиля.

1. **Конформный стиль** — стремление коммуникатора к согласованию своей позиции с мнением большинства или авторитетных фигур, склонность подстраиваться под доминирующие в группе нормы речевого поведения, избегание конфронтации.
2. **Ритуальный стиль** — задаётся требованиями культурной модели, его целью выступает не изменение другого в процессе общения, но подтверждение собственного присутствия в культуре.

**Факторы**

Выбор стиля общения зависит от множества факторов, например:

1. **Статус и иерархия** — определяет допустимую степень формальности и директивности: с вышестоящими — более формальный и конформный, с равными — более коллегиальный, с подчинёнными — более направляющий.
2. **Культурный контекст** — задаёт базовые нормы коммуникации и табуированные темы.
3. **Психотип собеседника** — влияет на предпочтительную скорость, эмоциональность и структурированность общения: с аналитиками — логичность и структурированность, с экспрессивными — эмоциональность и образность, с директивными — конкретность и ориентация на результат.
4. **Тип задачи** — определяет необходимую степень вовлечённости и творчества: для творческих задач — демократический и неформальный, для кризисных ситуаций — авторитарный, для рутинных — прагматичный и структурированный.

**Исследования**

Пример исследования, изучающего стили речевого взаимодействия в психологии, — **работа В.В. Латынова**. Он изучал стили речевого коммуникативного поведения студентов в их общении с друзьями и знакомыми с помощью разработанной им методики, которая состояла из перечня 40 речевых актов. Факторный анализ полученных данных позволил выделить пять стилей речевого поведения.

Помимо этой методики в исследовании использовались также методика Лири, опросники мотивации достижения и аффилиации и ММРI в адаптации Ф. Б. Березина.

**Тема 2.2 Речевые формулы для эффективного диалога.**

Речевые формулы, которые можно использовать для эффективного диалога:

* **«Я вас понимаю»**. Демонстрирует понимание проблем собеседника.
* **«Верно ли я понял, что...»**. Используется для уточнения смысла сказанного.
* **«Иными словами, ты хотел сказать...»**. Помогает уточнить мысль собеседника.
* **«Я хотел бы с Вами посоветоваться!»**. Фраза, которая поднимает значимость собеседника и может стать универсальным ключом к его душе, если делается искренне.
* **«Я вижу, вы устали»**. Заинтересованно комментирует поведение собеседника.
* **«Я правильно понял, что...»**. Подтверждает понимание.
* **«Значит, вы считаете, что...»**. Подтверждает понимание

**Некоторые приёмы эффективной коммуникации:**

1. **«Имя собственное»**. Основан на произнесении вслух имени и отчества партнёра по коммуникации. Это демонстрирует внимание к личности собеседника, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями.
2. **«Зеркало отношений»**. Заключается в демонстрации улыбки и мимики, транслирующей дружеское отношение к человеку. У собеседника формируется чувство защищённости, что позволяет образовывать положительные эмоции.
3. **«Терпеливый слушатель»**. Возникает на основе внимательного и терпеливого выслушивания проблемы человека. Это является способом удовлетворения одной из самых важных потребностей каждого человека — потребности самоутверждения.
4. **«Личная жизнь»**. Заключается в привлечении внимания к увлечениям и хобби собеседника, что также способствует выработке у него вербальной активности и вызывает массу положительных эмоций.

**Раздел 3. Невербальные средства общения: язык тела, мимики, жестов и пространства**

**Невербальные средства общения в психологии** — это система знаков, которые дополняют речевое высказывание, передают информацию через язык тела. Такие средства образуют невербальную коммуникацию, которая отличается от вербальной (словесного общения

**Виды невербальных средств** общения в психологии:

1. **Жесты** — движения тела: взмах руки, указание пальцем на предмет, кивок головы.
2. **Мимика** — спонтанные или произвольные движения лицевых мышц: улыбка, поджимание губ, нахмуривание бровей, сморщивание носа.
3. **Позы** — положение тела во время общения. Выделяют «открытые» (свободное положение ног, раскрытые ладони) и «закрытые» (скрещивание рук на груди, нога на ногу) позы.
4. **Походка** — стиль передвижения человека: скорость, темп, длина и давление шага, движения и положения тела.
5. **Прикосновения** — рукопожатия, похлопывания, нежные жесты и объятия.

Невербальные средства коммуникации, включают несколько каналов передачи информации:

**Кинесика: язык тела**. Это самый заметный и информативный канал невербального общения. К кинесике относятся мимика, жесты и позы. 

**Мимика** — движение лицевых мышц. Основной элемент мимики — мимический код. Это особое сочетание частей и элементов лица: положение рта, губ, бровей, лба, форма и яркость глаз, которые передают одно из эмоциональных состояний.

Некоторые примеры:

1. **Движения бровей**. С их помощью выражают удивление, гнев, задумчивость.
2. **Положение губ**. Улыбка говорит о счастье, чувстве общности, удовлетворении. Сжатые губы — о гневе, возбуждении, неприязни, неуверенности.
3. **Работа глаз**. В зависимости от состояния человека его зрачки расширяются или сужаются. Важно и то, куда собеседник направляет взгляд, смотрит ли он в глаза во время разговора.

**Жесты**. Условно выделяют три вида жестов:

1. **Жесты-иллюстраторы** подчёркивают речь.
2. **Жесты-эмблемы** заменяют слова — например, «ОК».
3. **Жесты-адапторы** призваны помочь справиться с ситуацией: например, когда человек устал и проводит рукой по лицу или ищет решение и трёт переносицу.

**Позы**. Положение тела говорит об отношении к ситуации. Открытые позы — признак расслабленности, доброжелательности. Закрытые позы, например скрещённые руки или ноги, сигнализируют о настороженности, это позиция защиты.

**Проксемика: пространство в общении**. Выделяют разные дистанции комфортной коммуникации. Они зависят от степени близости людей и характера общения. В усреднённом виде зоны комфорта выглядят так:

1. **Интимная** (расстояние 0–50 см). Для самых близких людей. Нарушение этой зоны посторонними вызывает дискомфорт.
2. **Личная** (0,5–1,2 м). Для дружеского общения. Оптимальна для неформальных бесед.
3. **Социальная** (1,2–3,6 м). Для делового общения. Характерна для офисных переговоров.
4. **Публичная** (более 3,6 м). Подходит для выступлений перед аудиторией.

Важно отметить, что один и тот же жест может иметь разное значение в зависимости от обстоятельств.

**Тема 3.1 Функции невербальной коммуникации.**

**Невербальная коммуникация выполняет несколько функций**, которые связаны с дополнением речи, опровержением слов, замещением вербальных сообщений и регулированием процесса общения. Эти функции проявляются через мимику, жесты, интонацию, тон и тембр голоса, походку, позы и другие элементы невербальной коммуникации (язык тела).

* 1. **Дополняющая функция:**

**Невербальные сигналы подкрепляют и уточняют речь**, подтверждают и дублируют смысл сказанного. Например:

* Жест, указывающий на флешку при произнесении фразы «Пожалуйста, передайте флешку», проясняет просьбу и способствует взаимопониманию между собеседниками.
* Улыбка при встрече с другом, когда человек говорит, что очень рад увидеться с ним, дополняет речевое сообщение.
* Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи: привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикулируя определённым образом (например, поднятый вверх указательный палец — знак «это важно»).
  1. **Опровергающая функция:**

**Невербальная информация иногда противоречит вербальным сообщениям**. Это связано с неосознанностью и спонтанностью невербального поведения, которое плохо контролируется сознанием. Например:

* Если человек говорит, что рад кого-то видеть, но при этом хмурится, говорит сухо и холодно, собеседник усомнится в искренности.
* Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да», то следует усомниться в правдивости его ответа.

**3. Замещающая функция:**

**Невербальные сигналы могут заменить разговорную речь**. Например:

* кивок головы вместо слова «да»;
* объятие вместо слов поддержки.
* Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

1. **Регулирующая функция:**

**Невербальная коммуникация может координировать вербальный диалог**. Например:

* Когда человек снижает голос и жестикулирует в конце своего повествования, он сигнализирует, что теперь собеседнику пора взять слово.
* Поворот головы в сторону того, кто должен выступать, тон голоса, сообщающий о завершении фразы, прикосновение к кому-то, выражающее желание о чём-то спросить — эти и другие знаки регулируют течение коммуникации.

Во многих культурах функцию регуляторов речи исполняют взгляд, визуальное внимание и жесты, приглашающие другого человека вступить в разговор. 

**Тема 3.2 Основные типы невербальных сигналов.**

**Основные типы невербальных сигналов** включают мимику, жесты, позу и голос. Эти элементы невербальной коммуникации передают информацию без использования слов, отражают эмоции, намерения и отношение человека к ситуации.

**Мимика**

**Выражения лица**, которые могут передавать широкий спектр эмоций: радость, гнев, печаль, удивление, страх и другие. Некоторые проявления:

* **Радость** — улыбка, приподнятые уголки губ, «гусиные лапки» у глаз.
* **Печаль** — опущенные уголки рта, приподнятые внутренние брови, взгляд вниз.
* **Страх** — широко раскрытые глаза, приподнятые брови, губы растянуты.
* **Гнев** — нахмуренные брови, сжатые губы, взгляд исподлобья.

 Примеры различных выражений лица, передающих эмоции в невербальной коммуникации:





**Жесты**

**Движения рук и кистей**, которые выражают эмоции, подчёркивают сказанное или даже заменяют слова. Некоторые виды жестов:

1. **Иллюстраторы** — сопровождают речь, помогают уточнить или усилить сказанное. Например, человек может руками показывать размер предмета, о котором говорит, или указывать на что-то важное.
2. **Регуляторы** — помогают управлять потоком общения, например, поднятая рука для сигнализации о желании сказать что-то, или наклон головы для подтверждения понимания.
3. **Эмблемы** — имеют определённое значение в рамках культуры и могут заменять слова. Например, поднятый вверх большой палец в западной культуре означает «всё хорошо».

Примеры различных жестов, используемых в невербальной коммуникации:













**Поза**

**Положение тела в пространстве**, которое может многое сказать о внутреннем состоянии, уверенности, готовности к взаимодействию или отношении к собеседнику. Например:

1. **Открытые позы** — расслабленные плечи, прямая спина и раскрытые руки, демонстрируют уверенность, открытость и готовность к общению.
2. **Закрытые позы** — руки скрещены на груди, спина сутулится, голова опущена, тело напряжено, говорят о сопротивлении ситуации, недоверии.

 Примеры различных поз, передающих эмоции и отношение к ситуации в невербальной коммуникации:













**Голос**

**Интонация** — изменение тона, громкости, ритма, которое выражает эмоции (радость, грусть, удивление), настроение и отношение к сказанному. Например: 

* + - **Высокий и быстрый голос** — может свидетельствовать о возбуждении или нервозности.
    - **Медленный и низкий голос** — может выражать спокойствие или уверенность.

**Раздел 4. Эмпатия, уверенность в себе и застенчивость в общении**

**Тема 4.1 Понятие эмпатии и её значение в психологическом сопровождении.**

**Эмпатия** — способность понять и прочувствовать эмоции другого человека, поставить себя на его место и воспринять ситуацию с его точки зрения. Эмпатия предполагает субъективное восприятие другого человека, проникновение в его внутренний мир, понимание его переживаний, мыслей и чувств.

**Эмпатия включает в себя два ключевых аспекта**:

1. **Когнитивная эмпатия** — способность осознать, что именно чувствует или переживает другой человек, понять его точку зрения и логику.
2. **Эмоциональная эмпатия** — способность искренне переживать эмоции другого, как если бы они были своими. Это помогает установить глубокую эмоциональную связь с собеседником.

**Значение эмпатии в психологическом сопровождении** заключается в следующем:

* **Укрепление доверия и эмоциональной связи**. Когда человек чувствует, что его понимают и принимают, он становится более открытым и начинает доверять. Эмпатия создаёт атмосферу поддержки, где люди могут делиться своими переживаниями, не опасаясь осуждения.
* **Помощь в конструктивном решении проблем**. Эмпатия помогает вовремя распознать, что собеседник находится в эмоционально сложном состоянии, и скорректировать своё поведение. Это снижает вероятность эскалации конфликтов и создаёт условия для конструктивного решения проблемы.
* **Повышение уверенности в себе**. Эмпатия повышает независимость, самостоятельность и уверенность в себе, поскольку человек, познавая себя, учится самостоятельно справляться со своими жизненными проблемами.

**Тема 4.2 Уверенное поведение: стратегии и техники.**

## I. Как формируется неуверенное поведение?

Любое поведение полезно, если оно целесообразно ситуации.

Так и неуверенность абсолютно нормальна, когда мы находимся в незнакомом месте, когда перед нами новая задача, когда происходит резкая смена событий или мы впервые делать то, чего не было в нашем предшествующем опыте.

Можно говорить что «есть проблема» только в случае если неуверенность ситуативная перерастает в неуверенность личностную, а значит постоянную. Тогда неуверенное поведение становится причиной излишнего беспокойства и тревоги, причиняя урон всей жизни.

Навыки уверенного поведения приобретаются еще в раннем детстве. Поведенческий репертуар ребенка основывается на отдельных образцах и стереотипах как результат подражания родителям и близкому окружению.

В случае негативного развития возможно формирование выученной беспомощности (М.Селигман) или снижение чувства самоэффективности (А.Бандура).

### Синдром выученной беспомощности

Синдром выученной беспомощности был впервые описан американскими психологами Мартином Селигманом и Стивеном Майером (Seligman, Maier, 1967) на экспериментах на собаках. Затем многочисленные исследования подтвердили этот феномен и у человека.

Выученная беспомощность формируется к 8 годам и означает пассивное поведение человека, отсутствие веры в собственную эффективность. Это нарушение мотивации в результате пережитой субъектом неподконтрольности ситуации, т.е. независимости результата от прилагаемых усилий («сколько ни старайся, все равно без толку»).

**Селигман сформировал три основных источника формирования беспомощности:**

1. **Опыт переживания неблагоприятных событий и отсутствие возможности контролировать события собственной жизни.**При этом приобретенный в одной ситуации отрицательный опыт начинает переноситься и на другие ситуации, когда возможность контроля реально существует.
2. **Опыт наблюдения беспомощных людей**(например, телевизионные сюжеты о беззащитных жертвах);
3. **Отсутствие самостоятельности в детстве, готовность родителей все делать вместо ребенка.**

### Чувство самоэффективности

Самоэффективность, А. Бандура, определяет как «убеждения человека относительно его способности управлять событиями, воздействующими на его жизнь».

**На формирование самоэффективности влияют следующие факторы:**

1. **Непосредственный личный опыт.** Воспоминания о том, что нам приходилось делать в прошлом, и насколько это было успешно или неуспешно.
2. **Косвенный опыт.** Это опыт, складывающийся из наблюдения за схожими ситуациями. Человек оценивает личную эффективность, исходя из эффективности людей, схожих с ним по способностям и подготовке: «у него получилось, значит, получится и у меня». Если такого сходства нет, то опыт другого будет нейтрален.
3. **Мнение общества.** У общества есть два механизма регуляции поведения - это одобрение, похвала и критика. Степень их влияния на эффективность зависит от того, насколько мнение высказывающейся личности авторитетно и вызывает доверие.
4. **Физическое и эмоциональное состояние человека.**Когда человек испытывает сильные эмоции - страх, острую тревогу или находится в состоянии стресса - его уверенность в своей эффективности обычно понижается. Эмоциональное напряжение может помочь успешно сделать что-либо простое, но, как правило, мешает выполнению сложных задач.
5. Уровень самоэффективности также зависит от того насколько страх и тревога человека имеет под собой реальную основу. Чем безосновательнее страх и волнение, тем ниже уровень эффективности, так как по сути человек не знает с чем ему «бороться» (например: боязнь открытых пространств). И наоборот, если человек знает, что его опасения не напрасны и имеют под собой реальную почву, то его личная эффективность может повышаться.

## Десять основных врагов уверенного поведения

Информация о себе самом и об окружающем мире, полученная из вышеперечисленных источников, обрабатывается сознанием и, совместно с воспоминаниями о прошлом опыте может стать нашим врагом на пути построения уверенного поведения.

1. **Социальный страх.** Страх критики, страх оказаться в центре внимания, страх не суметь сказать «нет» и т. п. *«Вряд ли они согласятся, да еще и посмеются в ответ».  
   «Меня никто всерьез никогда не примет».*
2. **Заниженная самооценка.** *«Я никому не могу быть интересен».  
   «Я слишком рядовой, заурядный человек, чтобы он (она) мною заинтересовался(лась)».  
   «Я не смогу и двух слов вымолвить, если придется говорить о самом важном».*
3. **Нерациональные убеждения.** *«Ничего хорошего никому и никогда тесные межличностные связи не приносили и не принесут».*
4. **Глобальные выводы из единичных фактов.** *«Настоящей любви не бывает и за любым интересом девушек ко мне стоит интерес только к моим деньгам».*
5. **Излишнее стремление «соблюдать приличия».** *«А что обо мне подумают люди?»*
6. **Отсутствие навыков выражения чувств, желаний и потребностей.** *«Какая разница, что я чувствую».*
7. **Смятение и замешательство.** *«Я не знаю, что делать, все безнадежно».  
   «Ничего хорошего уже не будет».*
8. **Неспособность чувствовать границы в общении.**Трудно попросить о чем-то, заявить о своих требованиях. *«Я не решусь попросить повышения зарплаты». «Я не знаю, как напомнить ему о данном мне обещании».*
9. **Склонность к зависимости от окружающих людей, их мнений и решений.***«Скорей всего я ошибаюсь, чем рисковать, лучше положиться на мнение большинства».*
10. **Пассивность, избегание ответственности.** *«Я не виноват, как мне сказали так я и сделал».*

## II. Критерии уверенного поведения

Прежде чем развивать поведенческие навыки, необходимо определить какое именно поведение будет наилучшим результатом. С этой целью определим основные критерии уверенного поведения.

### 1. Конкретность и открытость в проявлении своих чувств и эмоций

Люди не обладают способностью читать мысли друг друга, но они могут спрашивать, и открыто заявлять о своих чувствах, желаниях и потребностях.

Открытость заключается в искреннем выражении своих чувств «здесь и сейчас», уважительном отношении к другому, в умении доносить информацию о своих чувствах, не унижая другого, говорить всегда от первого лица.

**Исследование**

Дроздова И. И. (кандидат психологических наук, доцент ЮФУ) выявила, что связь между точностью выражения своих чувств и опознанием чувств другого отсутствует. В связи с этим она выделили 4 группы людей по силе успешности интерпретации и презентации эмоций:

1. **Равноуспешные** – одинаково успешно интерпретирующие и презентующие свои эмоции и чувства.
2. **С преобладанием успешности презентации своих чувств**
3. **С преобладанием успешности интерпретации чужих чувств**
4. **Равнонеуспешные** - одинаково неуспешно интерпретирующие и презентующие свои эмоции и чувства.

**Интерпретация эмоций** лучше всего получается у людей с высокой степенью тревожности, подозрительности, зависимости, обидчивости, эмпатии. **Презентация эмоций** лучше получается у лиц с высокой степенью доверчивости, открытости и выразительности.

Люди с **низкими способностями к презентации и интерпретации** характеризуется направленностью на себя, самодостаточностью, подозрительностью и низкой способностью к эмпатии.

### 2. Поведенческая гибкость

Гибкость в поведении — это в первую очередь умение отказаться от неработающих черт характера и жизненных стратегий, убеждений и способов.

Обычно человек не может расстаться с той или иной своей ролью, чертой, так как она несет в себе какую-то очень важную функцию, так называемую вторичную выгоду.

Реализация нового образа жизни натыкается на препятствие, которое называется «привычка». У каждого из нас есть три основные привычки, это – привычка быть во всем правым, привычка «быть крутым», хорошо выглядеть и не упасть в глазах других и привычка все и всех контролировать.

Осознание и принятие своих привычек, жизненных приоритетов, индикатором которых являются наши действия, ведет к созданию нового образа жизни и выходу из привычной «зоны комфорта».

### 3. Ответственность

Ответственность **—**это принятие авторства над своими действиями**.**

Ответственность не равна вине**,**т.к. вина **—**это навязанное социальными правилами и моралями чувство**,**которое помогает сделать человека удобным для общества**.**

Ответственность не равна грузу**.**Поскольку отвечаем мы только за свою жизнь и только за свои чувства**.**Но никто из нас не отвечает за то**,**какие выборы делают другие люди**,**за то**,**что они чувствуют**.**

Если вы не берете ответственность за свою жизнь**,**ее берет кто-нибудь другой**.**И тогда этот другой делает с вашей жизнью то**,**что он считает нужным**.**Не принимать решение и не делать выбор **—**это тоже решение и выбор**.**

### 4. Самопринятие

Основа уверенности **—**это адекватная самооценка**.**

Адекватная самооценка формируется на основе **результатов действий,**а не на основе оценки вас другими людьми**.**Причем оценка результатов ваших действий тоже должна быть не чужая**,**а ваша собственная**.**

***Принцип «Десять - Девяносто» гласит: « 90% реакций на нас близких людей не зависит от наших реальных наших действий в этой жизни и только 10% их реальная причина»***

Недостатки **—**это только то**,**что нам действительно мешает**,**а не то**,**что принято считать недостатками**.**

### 5. Принятие похвалы и умение делать комплименты

Принятие похвалы рассматривается как отказ от самоуничижения и недооценки своих сил и качеств. Это умение с улыбкой сказать «спасибо» в ответ на комплимент, а также смелость сказать другому, что в нем нравится, а что нет.

Комплимент всегда должен быть искренним и конкретным. Его главная функция – это воодушевить человека. Комплимент, лишенный искренности и веры, является лестью и манипуляцией.

### 6. Принятие другого

Способность принимать другого тесно связано с таким явлением как эгоцентризм мышления.

Все конфликты и разногласия возникают именно из - за неумения понимать друг друга. Как следствие мы осуждаем, критикуем людей, которые на нас непохожи. Уверенный в себе человек знает, что каждый имеет право испытывать то, что он чувствует, говорить то, что считает нужным, так как не бывает неправильных чувств и мыслей, есть мысли и чувства каждого отдельного человека. Понимание этого вносит гармонию и доверие в отношения.

### 7. Искренность

Эта трудная вещь — искренность. Искренность в своих чувствах и ценностях, в своих мнениях и заявлениях.

Но искренность — это самая большая сила в мире, так как в ней содержится правда.

Люди, из–за страха осуждения, критики, высмеивания, обесценивания, боятся своих искренних проявлений, поэтому искренность обескураживает, но вызывает уважение и доверие.

Быть искренним по отношению к самому себе выражается в способности делать то, что я должен и могу на данный момент, ни больше, ни меньше.

Способность делать то, что можешь – составная искренности, спасающая от смятения и увеличивающая уверенность.

### 8. Умение говорить «НЕТ»

Просьба — это когда человек обращается к нам за чем-то, принадлежащим нам. И если согласие не соответствует нашим интересам, сказать «нет» мы имеем полное право.

***Когда с вами вступают в общение вы вправе либо отказаться от взаимодействия, либо определить меру своего участия в нем.***

Говоря «нет», мы защищаем свои интересы и свои границы. Если мы скажем «да», когда это против наших интересов, мы нанесем ущерб себе. Одновременно мы опасаемся ухудшения отношений с этим человеком — и это важно как в бизнесе, так и в быту. Мы понимаем, что если откажем, «он обидится», «разозлится на меня» «будут отношения хуже», «будет вредить», «потом не даст что-то». Мы предугадываем возможные последствия того «удара», который наносим своим отказом.

Поэтому когда мы хотим научиться правильно и вовремя говорить «нет», перед нами встает несколько проблем одновременно — как минимизировать силу удара по самооценке другого человека, как уменьшить свой дискомфорт в ситуации отказа, как предотвратить возможные негативные последствия этой ситуации в будущем.

### 9. Использование в речи местоимения «Я»

Использование местоимения «Я» во всех его языковых формах является важным индикатором уверенности, так как отражает то, что за словами стоит человек, который не пытается спрятаться за неопределенными формулировками.

Например, как часто описывая собственные переживания, человек применяет местоимение «ты», вместо «я»: «там ты чувствуешь себя чужим».

Этот речевой парадокс человек употребляет в том случае, когда смущается собственных переживаний, мыслей, потребностей, приписывая их другим.

Такой человек боится критики, не доверяет себе и ждет осуждения от других, стремится соответствовать их ожиданиям.

### 10. Проактивность

Это понимание того, что будущее зависит от настоящего, от того что сейчас происходит в уме человека.

Настоящая жизнь проактивного человека состоит в том, что он абсолютно доволен настоящим, но хочет большего. В то время как обычно люди хотят большего и тогда уже ненавидят то, что имеют, потому, что все напоминает о том, что этого большего у них нет.

**Три позиции на происходящие события**

**«Человек Прошлого» -**принятие ситуации и отсутствие желания что-то менять: *«я принимаю эту ситуацию, все нормально, надо смириться, вот раньше было хорошо, а сейчас….,но ничего не поделать».*

**«Человек Будущего»** – непринятие ситуации и стремление к скорейшему изменению: *«меня полностью не устраивает это, придется приложить усилия, чтобы ускорить будущие события».*

**«Человек Настоящего» –** принятие ситуации и желание и вера в ее улучшение: «*я доволен тем, что происходит сейчас, я это принимаю и верю в лучшее*».

Проактивный человек не ставит в зависимость от внешних обстоятельств свои настроения, он не боится остаться один, быть непризнанным, непонятым, выделившимся из толпы, потому что он понимает, что для того чтобы ему быть счастливым у него уже все есть.

**Раздел 5. Установление доверительных отношений с различными участниками образовательного процесса**

**Тема 5.1 Этапы установления контакта.**

**Установление доверительных отношений** с различными участниками образовательного процесса важно, так как доверие создаёт благоприятную атмосферу и способствует эффективному обучению и воспитанию.

Некоторые рекомендации по установлению доверительных отношений между педагогом и учениками:

1. **Обратить внимание на атмосферу во время занятий**. Ученики должны понимать, что могут выражать свои мысли и сомнения без страха быть осуждёнными или высмеянными.
2. **Проявлять уважение** со стороны учителя к ученикам и наоборот. Это основа для построения качественного взаимодействия.
3. **Проявлять заботу и сострадание**, интересоваться жизнью каждого школьника.
4. **Практиковать активное слушание**, чтобы установить более глубокие связи. При этом не стоит критиковать поступки ребёнка, лучше предоставить обратную связь в конструктивной форме.
5. **Устраивать совместные мероприятия**, которые выходят за рамки учебного процесса. Разнообразные активности, в которых задействован весь класс, позволяют детям ощутить единство.
6. **Проявлять внимание к каждому ученику**. Нельзя выделять «любимчиков», каждый из ребят должен чувствовать себя равным.

**Этапы установления контакта** между участниками образовательного процесса:

1. **Накопление согласий, знакомство**. Задачи: преодоление барьеров, снятие напряжения в общении, установление эмоциональных контактов, возникновение чувства «нам хорошо вместе».
2. **Поиск общих или совпадающих интересов**. Задачи: помочь участникам сблизиться, создать первичное «тяготение» друг к другу на основе открытия ими интересов, взглядов, позиций внутреннего мира друг друга.
3. **Принятие качеств и принципов общения**. Задачи: построение доверительных отношений, готовности к принятию личностных особенностей другого человека.
4. **Выяснение качеств, опасных для общения, побуждение к изменениям**. Задачи: появление стремления к открытому, откровенному общению, развитие самокритичности, возбуждение стремления к изменениям.

**Тема 5.2 Особенности взаимодействия с детьми, подростками, родителями, коллегами.**

**Взаимодействие с учениками**:

* **Понимание индивидуальных потребностей**. Ученики различаются по уровню подготовки, интересам, стилям обучения и потребностям в поддержке. Важно находить время для индивидуальных бесед, чтобы адаптировать учебный процесс под нужды учеников.
* **Применение дифференцированного обучения**. Этот метод позволяет учителю адаптировать материал и методы обучения под уровень и потребности каждого ученика.
* **Постоянное обратное взаимодействие**. Учителя должны активно слушать обратную связь от учеников, учитывать их замечания и предложения. Это способствует построению доверительных отношений и созданию атмосферы открытости в классе.

**Взаимодействие с родителями**:

* **Регулярные родительские собрания и консультации**. Это предоставляет родителям возможность задать вопросы, выразить свои опасения и получить информацию о прогрессе своих детей.
* **Учёт потребностей родителей**. Родители также имеют индивидуальные потребности и ожидания от образовательного процесса. Важно учитывать эти потребности и стремиться к сотрудничеству с ними, чтобы достичь общих образовательных целей.
* **Открытость и честность**. Родители ценят информацию о прогрессе и проблемах своих детей. Учителя должны быть готовы делиться этой информацией и обсуждать способы улучшения ситуации.

**Взаимодействие с коллегами**:

* **Коллаборация и обмен опытом**. Сотрудничество с коллегами в образовательной среде имеет важное значение для профессионального роста. Учителя могут обмениваться опытом, делиться методами, методиками обучения, ресурсами, что способствует обогащению образовательного процесса.
* **Взаимопомощь и поддержка**. Коллеги могут стать надёжной поддержкой в сложных ситуациях. Умение обращаться за помощью и предоставлять её важно для создания дружественной и поддерживающей атмосферы на рабочем месте.
* **Решение конфликтов конструктивно**. Конфликты могут возникать в любой коллективной среде. Важно уметь решать их конструктивно, обсуждая проблемы и варианты решения, которые удовлетворяют всех участников.

**Раздел 6. Коммуникационные барьеры и конфликты в образовательной среде**

**Тема 6.1 Причины возникновения конфликтов.**

В образовательной среде коммуникационные барьеры и конфликты возникают из-за различий в интересах, ценностях, потребностях и ожиданиях участников учебного процесса. Эти факторы влияют на атмосферу в учебном заведении, качество образования и личностное развитие учащихся.

**Коммуникационные барьеры**

**Недостаток или искажение информации** может вызвать недопонимание между учащимися и преподавателями. Например:  Если преподаватель нечётко объясняет задания или не предоставляет достаточно информации о критериях оценки, студенты могут почувствовать себя обманутыми или недооценёнными.

* Различия в культурных ценностях, традициях, нормах поведения, системах значений — это может привести к недоразумениям.
* Разный стиль общения (прямой/косвенный, формальный/неформальный) — также может стать источником конфликтов и недопонимания.

**Методы преодоления коммуникационных барьеров**:

* развивать навыки активного слушания;
* быть открытым к мнению других и стремиться к ясности в выражении своих мыслей;
* устанавливать открытую и доверительную атмосферу в группе, чтобы участники могли выражать своё мнение без страха быть осуждёнными.

**Конфликты**

**Некоторые причины конфликтов в образовательной среде**:

* **Различия в интересах и целях** у участников учебного процесса. Например, студенты могут стремиться к получению знаний и навыков, которые помогут им в будущем, в то время как преподаватели могут сосредоточиться на выполнении учебной программы и достижении установленных стандартов.
* **Личные характеристики участников** — различия в темпераменте, ценностях и убеждениях могут приводить к недопониманию и конфликтам. Например, агрессивный или конфликтный характер одного из участников может вызвать ответную реакцию у других, что приведёт к эскалации конфликта.
* **Стресс и давление, связанные с учебным процессом** — высокие требования к успеваемости, необходимость подготовки к экзаменам и конкуренция за места в вузах создают напряжённую атмосферу, в которой конфликты становятся более вероятными.

**Методы разрешения конфликтов**:

* **Открытая коммуникация** — создание пространства для обсуждения проблем и недоразумений, участники должны иметь возможность высказать свои мнения и чувства без страха быть осуждёнными.
* **Медиация** — привлечение третьей стороны для помощи в разрешении конфликта, особенно когда стороны не могут прийти к соглашению самостоятельно. Медиатор может помочь установить диалог между сторонами и найти компромиссное решение.
* **Обучение навыкам разрешения конфликтов** — проведение тренингов для учащихся и преподавателей по управлению конфликтами может снизить их количество и интенсивность.

**Тема 6.2 Техники снижения напряженности и выхода из конфликтных ситуаций.**

Техники снижения напряжённости и выхода из конфликтных ситуаций:

* **Техника «временной паузы»**. Участники конфликта берут тайм-аут для осмысления ситуации. Исследования показывают, что перерыв длительностью 15–20 минут позволяет значительно снизить уровень адреналина в крови и вернуть способность к конструктивному диалогу.
* **Изменение формата коммуникации**. Если конфликт развивается в текстовом формате (например, через мессенджеры), переход на голосовое общение или личную встречу может существенно улучшить ситуацию.
* **Методика рефрейминга**. Ситуация переводится в другую, более позитивную рамку восприятия. Например, вместо формулировки «ты всегда делаешь ошибки» можно использовать «давай вместе найдём способ улучшить этот процесс».
* **Техника «I-высказываний»**. Человек формулирует свои мысли от первого лица, избегая обвинений. Например, фраза «Я чувствую беспокойство, когда сроки не соблюдаются» воспринимается значительно легче, чем «Ты никогда не укладываешься в сроки».
* **Техника письменного диалога**. Мысли и предложения излагаются в письменной форме. Этот подход помогает в 68% сложных случаев, так как даёт время на осмысление и снижает эмоциональное напряжение.
* **Практика эмпатии**. Эмпатия, или способность почувствовать и понять эмоции других, может помочь установить более близкую связь с собеседником и находить общий язык.

**Раздел 7. Межкультурная коммуникация в образовательной практике**

**Тема 7.1 Культурные особенности невербального и вербального общения.**

**В межкультурной коммуникации в образовательной практике важно учитывать культурные особенности невербального и вербального общения**. Это связано с тем, что культура определяет способ мышления и вербальное выражение, и в разных культурах есть расхождения, которые отражаются в языке. Учёт этих особенностей помогает избежать коммуникативных неудач и достичь целей общения.

**Невербальное общение**

**Невербальные средства** (жесты, мимика, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения) **не являются универсальными** — они имеют национальные черты. Например:

* **Различия в жестах**. Например, у немцев сдержанность характера проявляется в отсутствии размашистых жестов, а значимость личного пространства — в стремлении сохранять во время разговора пространственную дистанцию.
* **Особенности визуального контакта**. Например, в русской культуре большое значение имеет взгляд: русский обычай предполагает смотреть прямо в глаза, представители американской культуры — только когда хотят убедиться, правильно ли их понял собеседник.
* **Правила прикосновений**. Каждая культура выработала свои правила прикосновений, которые регулируются традициями и обычаями данной культуры.
* **Учёт невербальных особенностей** необходим в образовательном процессе, например, при обучении иностранному языку. Преподаватель должен вычленить культурно-обусловленные жесты, свойственные представителям страны изучаемого языка, и использовать их в учебном процессе.

**Вербальное общение**

**Культура определяет способ мышления и вербальное выражение**. Например:

* **Языковые различия**. В разных культурах есть расхождения, которые отражаются в языке, и язык воссоздаёт культурные образцы и нормы. Например, изучая китайский язык, параллельно нужно знакомиться с китайским обществом и культурой.
* **Важность интонации**. Интонация, с которой произносятся фразы и предложения (повышение или понижение тона), влияет на смысл сказанного.
* **Умение использовать «сильные» и «слабые» формы служебных слов**. Выделение голосом или, наоборот, использование безударного варианта артиклей, предлогов, союзов и вспомогательных глаголов значительно меняют смысл сказанного.

**Учёт культурных особенностей вербального общения** необходим, например, при обучении публичной речи на иностранном языке. Преподаватель должен учитывать, что презентации на конференциях в разных странах и в разных профессиональных областях могут отличаться по структуре и продолжительности.

**Тема 7.2 Работа с представителями различных этнических и социальных групп.**

**Работа с представителями различных этнических и социальных групп** предполагает учёт специфики этих групп, решение как общественных проблем, так и проблем, обусловленных этнической средой. Такая работа может осуществляться на разных уровнях: государственном, региональном и местном.

**Этнические группы**

**Некоторые направления работы с представителями этнических групп**:

* **Формирование культуры межнационального общения**. Учёт национально-психологических особенностей, обычаев, нравственных и социальных ценностей разных народов. Например, использование кросс-культурного метода (параллельное изучение этнокультур, анализ их сходства и различия) или метода образной медитации (погружение в изучаемую культуру).
* **Сплочение многонационального коллектива**. Учёт мнений и позиций представителей разных этнических общностей, согласование норм и форм общения.
* **Предотвращение конфликтных ситуаций** на национальной почве. Работа не столько со всем коллективом, сколько с каждым его представителем в отдельности, нейтрализация отрицательных проявлений.
* **Помощь представителям этноса** в сохранении национальной идентичности, обычаев, традиций, психологии и культуры.

**Социальные группы**

**Некоторые направления работы с представителями социальных групп**:

* **Содействие социальной адаптации** представителей социальных групп, например, мигрантов. Используются программы, способствующие адаптации к новой культуре: просвещение, ориентирование, инструктаж, тренинг.
* **Организация групповой социальной работы** с представителями различных общественных групп и организаций на нескольких уровнях: на местном, региональном и общегосударственном. Например, «общинный метод социальной работы», который основан на взаимодействии социального работника и служб с представителями различных общественных групп и организаций.
* **Организация системы взаимопомощи и поддержки** членов определённой общности людей, например, на уровне местной социальной группы (общины).

**Раздел 8. Использование невербальных средств в диагностике и коррекции**

**Тема 8.1 Чтение невербальных сигналов клиента.**

**Использование невербальных средств в диагностике и коррекции** заключается в наблюдении за жестами, мимикой, тоном голоса и другими невербальными выражениями клиента. Это помогает раскрыть глубинные эмоции, потребности и проблемы, с которыми сталкивается человек.

**Некоторые примеры использования невербальных средств:**

* **Создание атмосферы принятия и безопасности**. Специалист может подстроить своё невербальное поведение (позу, тон голоса, дистанцию) под клиента.
* **Поиск истинного запроса**. Тело клиента часто указывает на источник боли, на который он не может указать словами (например, непроизвольное прикосновение к горлу при рассказе о сложном разговоре).
* **Заметение сопротивления или прогресса**. Микронапряжение при обсуждении определённой темы или, наоборот, расслабленная поза и глубокий вдох после сложной работы — важные маркеры.
* **Экологичная обратная связь**. Аккуратно озвучивая наблюдения за невербаликой клиента, специалист помогает ему осознать свои телесные реакции и связать их с чувствами.

**Некоторые рекомендации по чтению невербальных сигналов:**

* **Обращать внимание на язык тела**. Движения тела, жесты, позы могут передать важную информацию, которую невозможно выразить словами.
* **Изучать микровыражения**. Это краткие непроизвольные выражения лица, которые возникают в стрессовых ситуациях. Они могут раскрыть истинные эмоции человека, даже если он пытается их скрыть.
* **Искать несоответствующее поведение**. Например, собеседник может подавать определённые невербальные сигналы, говорящие о том, что у него на уме что-то другое.
* **Рассматривать сигналы как единое целое**. Один жест может означать множество вещей, а может и вообще ничего не означать.

 Важно помнить, что психические заболевания нельзя диагностировать только по языку тела. При наблюдении за невербальным общением необходимо учитывать культурные, средовые, ситуационные и иные контексты.

**Тема 8.2 Невербальная диагностика эмоционального состояния.**

**Невербальная диагностика эмоционального состояния** предполагает понимание эмоций по расшифровке выражения мимики, жестов, позы, интонации и других невербальных проявлений.

Некоторые методики невербальной диагностики:

* **Вопросник по эмоциональной экспрессии (ВЭЭ)**. Разработан Л. Е. Богиной и состоит из 48 предложений. С его помощью выявляют 8 экспрессивных каналов выражения эмоций: громкость голоса, темп речи, образность речи, двигательная активность, лишние движения, мимика.
* **Методика В. А. Лабунской «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения»**. Включает 9 заданий, направленных на оценку различных сторон социальной коммуникации, в том числе идентификации эмоций. Используют невербальные стимулы — схематические изображения и фотографии эмоциональной экспрессии лица и тела.
* **Тест на эмоциональный слух**. Предназначен для оценки способности распознавать эмоции по голосу. В качестве стимулов используют записи голоса актёра, который произносит три фразы с пятью интонациями — нейтрально и выражая эмоции радости, печали, гнева, страха.
* **Цвето-рисуночный тест**. Используют для изучения эмоционального состояния, например, у младших школьников. В рисунках и цвете дети могут выразить то, что им трудно сказать словами.

Для разных эмоций выделяют свои оптимальные зоны идентификации. Например, выражение горя и страха легче идентифицировать в области глаз, а эмоции радости, отвращения, сомнения — по изменениям в нижней части лица.

**Раздел 9. Особенности общения в кризисных ситуациях**

**Тема 9.1 Эмоциональное выгорание и стресс в профессии педагога-психолога.**

**Педагог-психолог должен уметь контролировать возникающие кризисные ситуации и минимизировать их негативное влияние**. Для этого специалисту необходимы высокий уровень эмоциональной выдержки, саморегуляции и развитые волевые качества.

**Некоторые особенности общения педагога-психолога в кризисных ситуациях:**

* **Необходимость удерживать негативные эмоциональные реакции** (раздражение, злость, страх, тревога и т. д.) во время сложных или конфликтных ситуаций в общении с детьми или их родителями.
* **Постоянное эмоциональное погружение в рабочий процесс** в течение всего дня и невозможность «переключиться», «выйти» из него на время, побыть в одиночестве или ещё как-то отдохнуть.
* **Необходимость постоянно быть в контакте** с детьми и коллегами, общаться с ними.
* **Установление и поддержание контакта** с родителями, в том числе «трудными» семьями, необходимость развивать психологические навыки при столкновении с «семейным контекстом» в своей педагогической работе с детьми.

**Эмоциональное выгорание** в профессии педагога-психолога может проявляться в деперсонализации и циничном отношении к окружению. Выделяют три основные стадии эмоционального выгорания:

1. **Стадия уплощения эмоций или напряжения**. На фоне утомления возникает равнодушие, ощущение скуки, исчезает острота чувств и переживаний.
2. **Стадия конфронтации или сопротивления**. Педагоги начинают пренебрежительно высказываться о своих воспитанниках, их семьях и коллегах по работе. Они более формально и отстранённо выполняют свои профессиональные обязанности.
3. **Стадия истощения и потери ценностных ориентаций**. Появляется эмоциональная и личностная отстранённость, недовольство собой, ощущение своей некомпетентности в решении профессиональных задач, потеря чувства значимости и ценности своей деятельности.

**Стресс** в профессии педагога-психолога может быть вызван различными факторами, среди которых размер заработной платы, характер труда, отношение с руководством, отношение с подопечными (клиентами), психологическая и физическая напряжённость профессиональной деятельности, чувство социальной поддержки.

Для преодоления негативных последствий профессиональных стрессов педагогам-психологам необходимо психологическое сопровождение, направленное на восстановление ресурсов.

**Тема 9.2 Тактика взаимодействия в экстремальных условиях.**

**Тактика взаимодействия психолога в экстремальных условиях** (например, при оказании психологической помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях) включает принципы, методы и этические нормы, а также требует специальной подготовки специалиста. Цель — поддержать психологическое и психофизиологическое состояние человека, работа с негативными эмоциональными переживаниями (страхом, чувством вины, гневом и т. д.).

**Принципы**

Некоторые принципы работы психолога в экстремальных условиях:

* **Безотлагательность** — помощь должна быть оказана как можно быстрее, чем больше времени пройдёт с момента травмы, тем выше вероятность возникновения хронических расстройств.
* **Приближённость к месту событий** — помощь оказывается в привычной обстановке и социальном окружении, минимизируются отрицательные последствия «госпитализма».
* **Ожидание, что нормальное состояние восстановится** — с пострадавшим следует обращаться не как с пациентом, а как с нормальным человеком, необходимо поддержать уверенность в скором возвращении нормального состояния.
* **Простота психологического воздействия** — необходимо отвести пострадавшего от источника травмы, предоставить пищу, отдых, безопасное окружение и возможность быть выслушанным.

**Методы**

В экстремальных условиях психолог применяет **набор техник и методик**, которые сочетаются друг с другом и подходят конкретному клиенту. Некоторые методы:

* **Информирование** — чётко и кратко рассказать пострадавшему о том, что произошло и происходит в зоне ЧС, о том, что поисково-спасательные работы ведутся. Информация должна быть по возможности позитивной, но правдивой.
* **Психологическая поддержка** — продемонстрировать доброжелательность, заботу, позаботиться о элементарных потребностях пострадавшего (еда, питьё, тёплая одежда). Важно обращаться не к группе пострадавших, а к каждому в отдельности, проявить личный интерес к человеку.
* **Предоставление возможности «разрядки»** — создать обстановку, в которой человек мог бы проявлять эмоции, не боясь неодобрения окружающих. При проявлении сильных чувств (гнев, агрессия) желательно дать пострадавшему возможность выплеснуть эти чувства, но так, чтобы не травмировать психику других пострадавших.

**Этика**

Некоторые этические нормы работы психолога в экстремальных условиях:

* **Принцип осведомлённости и добровольного согласия** — перед началом работы специалисту необходимо деликатно уточнить, действительно ли человек согласен на психологическую помощь, и получить подтверждение.
* **Принцип уважения** — уважение личности пострадавшего, его переживаний, актуальной жизненной ситуации, прав и достоинств.
* **Принцип безопасности** — специалист должен всё время отслеживать изменяющиеся окружающие условия и динамику состояния пострадавшего, особенно при работе с агрессивными реакциями.

**Подготовка**

Для работы в экстремальных условиях психологу необходимо:

* **Пройти курсы повышения квалификации** по работе с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях. Это могут быть специализированные программы, например, от МЧС, вузов или психологических центров.
* **Получить практический опыт** — стажироваться в службах экстренной помощи, больницах, центрах психологической поддержки при катастрофах и кризисах.
* **Развивать коммуникативные навыки** — осваивать техники общения с пострадавшими, близкими и спасателями, чтобы быстро и эффективно устанавливать контакт даже в стрессовой обстановке.

**Раздел 10. Саморазвитие и саморефлексия коммуникативной компетентности педагога-психолога**

**Тема 10.1 Анализ собственного стиля общения.**

**Саморазвитие и саморефлексия коммуникативной компетентности педагога-психолога** важны для успешной профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность включает в себя знания, умения и навыки, которые реализуются в процессе педагогического общения.  **Некоторые аспекты саморазвития коммуникативной компетентности:**

* **Снятие барьеров в общении**. Важно управлять собственным поведением, вырабатывать адекватную самооценку и навыки саморегуляции.
* **Управление собственным опытом**. Для профессионального роста необходимо постоянно осмыслять свой опыт, соотносить его с опытом других педагогов.
* **Использование эффективных техник общения**. Например, применение техники «Я-сообщения» способствует формированию взаимопонимания между педагогом и родителем, а также снижению напряжения.
* **Овладение стратегиями конструктивного поведения** в проблемных ситуациях. Также важно учиться выходить из конфликтной ситуации и понимать эмоциональное реагирование на неё.

**Рефлексия** даёт педагогу-психологу возможность посмотреть на свою профессиональную деятельность глазами других участников образовательного процесса. Рефлексией определяется то, как профессионал относится к своим достижениям, к самому себе, как проявляется отношение к предмету его профессиональной деятельности.

**Анализ собственного стиля общения** может включать в себя следующие аспекты:

* **Оценка коммуникативных способностей**. Важно знать нормы и правила общения, понимать невербальный язык общения, уметь вступать в контакт с людьми с учётом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик.
* **Оценка собеседника**. Необходимо уметь правильно оценивать собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнёра и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки.
* **Оценка способности вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности**.

 Для развития коммуникативной компетентности педагога-психолога могут использоваться различные методы, например, мини-лекции, дискуссии, семинары-практикумы, тренинги, использование видеоматериалов и других интерактивных форм обучения. 

**Тема 10.2 Методы развития и совершенствования навыков профессионального взаимодействия.**

Некоторые методы развития и совершенствования навыков профессионального взаимодействия психолога:

* **Образование и курсы**. Университетские программы, специализированные курсы и семинары помогают углубить знания и навыки. Важно участвовать в непрерывном профессиональном образовании, чтобы оставаться в курсе последних достижений и тенденций в области психологии.
* **Чтение профессиональной литературы**. Чтение книг, статей и научных исследований помогает оставаться в курсе последних достижений в области психологии. Это также способствует развитию критического мышления и аналитических навыков.
* **Участие в профессиональных сообществах**. Присоединение к профессиональным ассоциациям и участие в конференциях и семинарах позволяет обмениваться опытом с коллегами и получать новые знания.
* **Практика и супервизия**. Практика под руководством опытного наставника помогает применять теоретические знания на практике. Супервизия обеспечивает обратную связь и поддержку в процессе профессионального роста.
* **Онлайн-курсы и вебинары**. Существует множество онлайн-курсов и вебинаров, которые предлагают обучение по различным аспектам психологии.
* **Психологические тренинги**. Психологический тренинг — метод игрового моделирования, который способствует совершенствованию необходимых профессионально важных качеств, умений и навыков.
* **Получение обратной связи**. Получение обратной связи от клиентов и коллег помогает улучшать профессиональные навыки. Регулярное обсуждение случаев и методов работы способствует профессиональному росту и развитию.

**ГЛОССАРИЙ**

**Идентификация внутригрупповая** — возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

**Вербальный** – термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.

**Влияние** (в психологии) – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.

**Идентификация** — 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

**Коммуникативная толерантность** — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

**Коммуникативные знания** - обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях.

**Коммуникативные навыки** - автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

**Коммуникативные умения** — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания.

**Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

**Компетентность (социальная) коммуникативная** – ориентированность в различных ситуациях общений, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

**Межличностные отношения –** субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.

**Общение** – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

**Общение** – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

**Стиль антисинергический** (от греч. anti — против) выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями определяет хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

**Стиль нонсинергический** (от лат. поп — не, нет) характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

**Стиль синергический** (от греч. synergeia — сотрудничество, содружество) отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами (партнером) способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, вопервых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их деятельности.

**Суггестивное взаимодействие** - принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативноповеденческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения.

**Убеждающее воздействие** - интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности.

**Эмпатия** (от греч. empatheia — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека, не отождествляясь с ним.

Источники, которые могут быть полезны при изучении дисциплины «Коммуникативная компетентность в работе педагога-психолога»:

1. **Бодалев А. А.** Психология общения: Избранные психологические труды. — М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. — 256 с..
2. **Долгова В. И., Мельник Е. В., Карахан Н.** Понятие коммуникативной компетентности в психолого-педагогических исследованиях // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2015. — Т. 31. — С. 81–85.
3. **Кузьмина Е. М., Соколов В. М.** Формирование коммуникативной компетентности студентов вуза: монография. — Н. Новгород: ВГИПУ, 2007.
4. **Лабунская В. А., Менджерицкая Ю. А., Бреус Е. Ю.** Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — Москва: Издательский центр «Академия», 2001. — 288 с..
5. **Маховская О. И.** Коммуникативный опыт личности. — Москва: Институт психологии РАН, 2010. — 253 c..
6. **Латынов В. В.** Психология коммуникативного воздействия. — 2-е изд. — Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 368 c..
7. **Трофимова Г. С.** Педагогическая коммуникативная компетентность: теоретические и прикладные аспекты. — Ижевск: УдГУ, 2012. — 116