

**А. П. ПАНФИЛОВА**

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*Рекомендовано  
Федеральным государственным автономным учреждением  
«Федеральный институт развития образования» (ФГАУ «ФИРО»)  
в качестве учебника для использования  
в учебном процессе образовательных учреждений,  
реализующих программы СПО  
по укрупненной группе специальностей  
050000 «Образование и педагогика»*

*Регистрационный номер рецензии 654  
от 18 декабря 2012 г. ФГАУ «ФИРО»*

2-е издание, стереотипное



Москва  
Издательский центр «Академия»  
2014

УДК 159.9(075.32)  
ББК 88.53я723  
П167

Рецензент —  
преподаватель психологии педагогического колледжа № 5 г. Москва,  
заслуженный учитель РФ *Н. В. Волкова*

### **Панфилова А. П.**

П167 Психология общения : учебник для студ. учреждений  
сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — 2-е изд.,  
стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 368 с.  
ISBN 978-5-4468-0861-8

Учебник создан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования для укрупненной группы специальностей «Образование и педагогика» ОГСЭ.02 «Психология общения».

В учебнике рассматриваются психологические аспекты коммуникативной компетентности; функции, модели и стили общения; специфика межличностного и делового общения в контексте группового взаимодействия и взаимовлияния; рассмотрены вербальные и невербальные средства общения, виды слушания и техники установления обратной связи; описаны сенсорные каналы и убеждающие технологии; характеризуются ролевое и конфликтное поведение, техники управления этими процессами и этические проблемы общения в организации. Изложение теории сопровождается тестами, практическими заданиями. Предлагается выполнить упражнения, направленные на коммуникативный практикум и развитие у читателя конкретных умений и навыков, необходимых для эффективной коммуникации.

Для студентов учреждений среднего профессионального образования. Может быть полезен преподавателям, воспитателям, психологам, социальным работникам, менеджерам.

УДК 159.9(075.32)  
ББК 88.53я723

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

ISBN 978-5-4468-0861-8

© Панфилова А. П., 2013  
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2013  
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2013

## Уважаемый читатель!

Данный учебник является частью учебно-методического комплекта по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогика» и может быть использован при изучении дисциплины «Психология общения» (ОГСЭ.02).

Учебно-методические комплекты нового поколения включают традиционные и инновационные учебные материалы, позволяющие обеспечить изучение общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Каждый комплект содержит в себе учебники и учебные пособия, средства обучения и контроля, необходимые для освоения общих и профессиональных компетенций, в том числе и с учетом требований работодателя.

Учебные издания дополняются электронными образовательными ресурсами. Электронные ресурсы содержат теоретические и практические модули с интерактивными упражнениями и тренажерами, мультимедийные объекты, ссылки на дополнительные материалы и ресурсы в Интернете. В них включен терминологический словарь и электронный журнал, в котором фиксируются основные параметры учебного процесса: время работы, результат выполнения контрольных и практических заданий. Электронные ресурсы легко встраиваются в учебный процесс и могут быть адаптированы к различным учебным программам.

## Предисловие

Большинство людей считают, что общение — это исключительно передача и получение информации. Однако для того чтобы передать информацию, необходимо сначала вступить во взаимодействие. Следовательно, общение связано прежде всего с взаимоотношениями. Кроме того, общение — это непрерывная деятельность: любая передача информации предполагает взаимодействие и потребность убедить других в тех или иных идеях, мнениях, решениях. Общение необходимо также для взаимопонимания. Это важно учитывать, чтобы добиваться практических результатов.

Современная профессиональная деятельность человека практически вся построена на взаимодействии для обмена информацией, т. е. на коммуникативной компетентности (беседы, переговоры, дискуссии, речи, совещания, презентации или виртуальное общение по Интернету и т. д.). Для того чтобы приобрести необходимые навыки общения, специалисты (учителя, врачи, менеджеры, юристы, банкиры, торговые представители, специалисты по связям с общественностью, диспетчеры, налоговые служащие, секретари и т. д.) вынуждены проходить специальные тренинги, участвовать в интерактивных играх, приглашать в организацию психологов и консультантов для обучения переговорам и разрешения конфликтных ситуаций. Все это весьма дорогостоящее удовольствие. Гораздо выгоднее развивать коммуникативную компетентность еще в детстве. Сегодня для этого есть практически все условия: достаточное количество специалистов, психологов, людей, способных преподавать общение, — позволяющие демонстрировать любые негативные и позитивные примеры, обучать общению с помощью Интернет, дистанционного обучения; разработаны и как никогда востребованы интенсивные и интерактивные технологии (имитационные, деловые и ролевые игры, кейсы, тренинги, креативные и эвристические технологии).

В чем же проблема? Почему в образовательных учебных учреждениях, на предприятиях и в офисах при взаимодействии работников все еще преобладает деструктивная коммуникация? Почему школьные педагогические коллективы раздраемы противоречия-

ми. Отчего подростки и молодежь общаются агрессивно, используя сленг, нецензурную речь? И почему так много одиноких, никем не понятых детей и зачастую отсутствует толерантность у самих учителей и родителей? Одна из причин этих явлений, имеющих, на наш взгляд, глобальный характер, — негативная коммуникативная культура и агрессивная среда, в которой живут подростки и молодые люди. Эта культура тиражируется телевидением, Интернетом, которые сегодня все более доступны детям. Кардинальные перемены в обществе вызвали ломку моральных ценностей и норм взаимодействия, и этот опыт как губка впитывают молодые люди.

Подростки и молодые люди, вместо того чтобы вести здоровый образ жизни, читать, заниматься спортом, часами просиживают у экранов телевизоров и мониторов компьютеров — в Интернете, что в итоге снижает уровень их культуры, развращает, снимая многие табу, сводит чувство любви только к сексу и удовольствию, примитивизирует мышление и интеллект, вызывает, наконец, утрату любви к Родине и прививает стадный инстинкт, агрессивное поведение.

К сожалению, и современная система образования главное внимание уделяет не столько становлению личности ребенка и его внутреннего мира, сколько развитию его интеллекта и эрудированности, освоению и переработке знаковой информации из окружающего внешнего мира. Человек в системе школьного образования формируется в основном как потребитель информации. Уровень самосознания ребенка не успевает за уровнем его интеллектуального и образовательного развития. В результате он не получает опыта использования всех своих ресурсов, главный из которых — формирование своей личностной целостности и приобретение разнообразного житейского, социального опыта, пережитого и освоенного. При таком недоразвитии самосознания уже у взрослого человека формируется и закрепляется способность в процессе взаимодействия смотреть и не видеть, слушать и не слышать, догадываться о чем-то тревожном, но не обсуждать с другими. Все это негативно сказывается на общении, порождает конфликтные ситуации и неадекватное поведение.

Как известно, личность отчетливо проявляется в общении с другими личностями. При этом, как указывает С. К. Рощин, одной из важных характеристик личности является коммуникативная толерантность, которая показывает, в какой степени человек переносит (терпит) субъективно неприемлемые или нежелательные для него индивидуальные особенности партнеров по взаимодействию:

поступки, привычки, стиль поведения, стереотип мышления. Коммуникативность зависит от особенностей коммуникаторов и их партнеров. К основным характеристикам личности, влияющим на общение, В.В. Бойко относит следующие: интеллектуальные, ценностные, этические, эстетические, эмоциональные, сенсорные, энергодинамические, характерологические. Интегративная деятельность этих характеристик, как считает автор, и определяет отношения между людьми, их агрессивность или толерантность.

Общественность волнует вопрос: что же можно противопоставить такому влиянию? Прежде всего, систематическое обучение детей, подростков и молодых людей в семье и в школе конструктивному общению, формирование у них коммуникативной и психологической компетентности, развитие социального интеллекта. Представления о добре и зле, категории нравственности, объективная информация (знания) — все это необходимые составляющие процесса формирования человека, его личности. И проявляются они лишь при взаимодействии с другими людьми, в конкретной деятельности. Р.Роллан справедливо отмечал, что добро не наука, а действие. Именно в общении представляются и закрепляются конкретные нравственные ценности, принятые в обществе. Однако освоить все эти ценности, научиться их применять не так-то просто. Недостаточно лишь прочесть лекцию на эту тему. Следует повсеместно внедрять в учебный и досуговый процесс, а также в контекст различных обучающих программ для подростков специальные интерактивные психологические игры, тренинги и упражнения. Интенсивные и имитационные игры, по свидетельству разных специалистов, позволяют организовывать интенсивное межличностное взаимодействие и осваивать не только коммуникативную компетентность, но и нравственные нормы, принципы и ценности, развивать духовные потребности, обучать сотрудничеству, партнерским взаимоотношениям, пониманию друг друга и себя самого, корректировке своего потенциала для успеха в личных и профессиональных отношениях. Известно также, что ролевые игры и тренинги формируют потребность «ходить в чужих ботинках», что способствует развитию эмпатии, а следовательно, участники игровых занятий учатся сопереживанию и состраданию по отношению к другим людям, животным, а также к природе.

Данный учебник как раз и направлен на всестороннее решение описанных выше задач. Его главные цели заключаются в следующем:

- 1) охарактеризовать и рассмотреть основные понятия теории общения, показать значение для успешного построения межлич-

ностных и деловых контактов и эффективного взаимодействия таких составляющих конструктивного общения, как функции, модели, стили, стратегии, средства, формы и методы, техники и технологии;

2) расширить или развить личную психологическую, коммуникативную, интерактивную и перцептивную компетентности читателя, обогатив его специальными знаниями, умениями и навыками, ибо, как заметил И. Гёте, «чего человек не понимает, тем он не владеет»;

3) показать несомненные преимущества использования коммуникативных техник, моделей, стилей, умений и навыков при практическом взаимодействии;

4) научить осуществлять коммуникативный практикум для понимания собственного потенциала и рационального его использования в практической деятельности при общении с другими людьми, для самокоррекции и развития тех характеристик, которые все еще или исходя из будущих целей недостаточно сформированы;

5) приобрести коммуникативный опыт в процессе непосредственного участия в интенсивных играх и упражнениях и выполнения специальных заданий (вспомним слова Б. Паскаля: «Человек, несомненно, сотворен для того, чтобы думать: в этом и главное его достоинство, и главное дело жизни. И начать ему следует с размышлений о себе самом»);

6) помочь применить усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность.

Учебник выстроен в соответствии с перечисленными целями и состоит из девяти глав, в каждой из которых представлен теоретический материал по актуальным проблемам общения; по ходу рассмотрения темы даются практические упражнения для самостоятельной и (или) групповой работы. В конце каждой главы предложен набор тестов, выявляющих коммуникативный потенциал, прописанный в теории. Читатель (как обучающий, так и обучаемый) должен ответить на все вопросы тестовых заданий и подвести итоги, которые помогут ему выявить свои достоинства и недостатки. Ответы на контрольные вопросы и задания позволят проверить усвояемость теоретического материала главы.

Сводный анализ достижений на основе самооценки (по итогам тестирования), приобретенных знаний и ключевых умений (по итогам практического выполнения всех заданий и интерактивных упражнений) поможет читателю гибко и последовательно использовать их в реальном общении, добиваясь успехов и получая

удовлетворение. Ибо, как писал Д. Дидро, «предварительное знание того, что хочешь сделать, дает смелость».

Однако добиться успеха в межличностном и деловом общении, а также при взаимодействии в обучающем процессе, как показывает практика, можно лишь постоянно тренируясь для развития необходимых характеристик и компетенций. Такой тренинг проходит более успешно при групповом взаимодействии, используя в учебном процессе при обучении общению все многообразие игровых технологий, ролевых и имитационных игр, креативных и эвристических упражнений, игрового проектирования и многократно повторяемого тренинга, которые могут быть внедрены как самостоятельные технологии, так и при сопровождении традиционных методов обучения. О важности такой организации учебного процесса свидетельствуют и федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС ВПО), которые в качестве одного из обязательных требований к основным образовательным программам (ООП) нового поколения рассматривают ориентацию специалистов, обучающихся бакалавров, на конечные результаты, выраженные в форме компетенций. При этом обязательным условием для педагога становится использование в учебном процессе активных и интерактивных форм и технологий проведения занятий (до 30 % учебного времени) и контрольно-измерительных материалов, диагностирующих приобретенные компетенции «на выходе».

Следовательно, предлагаемый читателю учебник поможет и самим педагогам развить не только коммуникативную компетентность, но и интерактивную и игротехническую, при этом учебником можно пользоваться прямо на занятии для организации деятельностного обучения. По этому принципу написаны все главы. В конце книги представлен глоссарий основных терминов, использованных в учебнике, приведен список основной и дополнительной литературы не только по проблемам общения, но и по игровым технологиям. Все это поможет педагогу удовлетворить практические и эмоциональные потребности участников взаимодействия в образовательном процессе.

# ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ

Лишь те действия могут быть признаны справедливыми, полезность которых подтверждается в потребностях взаимного общения людей.

*Эпикур*

### **Основные цели:**

- раскрыть категории и основные составляющие общения;
- показать многоплановый, многофункциональный характер и востребованность общения;
- проанализировать сходство и различия понятий «компетенция» и «компетентность»;
- проанализировать содержание коммуникативной компетентности;
- рассмотреть виды и уровни, модели и стили общения;
- развить практические умения, навыки самоанализа и самодиагностики читателя.

### **Ключевые слова:**

Общение, деятельность, компетенции, компетентность, межличностное, деловое общение, формальное, неформальное, коммуникация, модели общения, стили общения, синергия, диалог, манипулирование, экспрессия, взаимодействие, восприятие и понимание.

## **ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ. КАТЕГОРИЯ «ОБЩЕНИЕ» В ПСИХОЛОГИИ**

Без общения, как известно, немислимо ни общество, ни организация, ни группа. Способность общаться друг с другом — одно из величайших, если не самое главное, приобретение человека в ходе эволюции. Как свидетельствуют специалисты, общение — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной

деятельности и включающий в себя обмен информацией, разработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. [Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — М., 1985. — С. 213.]

Ученые рассматривают общение как социально-психологическое явление, которое вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью. Слово «общение» происходит от латинского *communis*, означающего «общество, община, общий». Для того чтобы с кем-то обменяться информацией, необходимо прежде вступить в контакт, в общение, а затем попытаться достичь единого понимания в процессе совместной деятельности.

В едином процессе общения социальные психологи (Б. Д. Парыгин, Г. М. Андреева) выделяют три стороны, или функции:

- *коммуникативную* (передача, получение и обмен информацией);
- *интерактивную* (взаимодействие);
- *перцептивную* (восприятие и понимание или взаимопонимание).

Отсюда, общение можно представить в виде своеобразной пирамиды, состоящей из нескольких граней. Каждая из них имеет самостоятельное значение и в разное время и в разных ситуациях может превалировать. Однако полноценным общение становится лишь тогда, когда все грани проявляются одновременно: обмен информацией, взаимодействие с другими людьми, понимание и познание их, а также переживание, возникающее в ходе общения. Именно психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь и взаимодействие для решения разных задач, но и взаимный обмен эмоциями, сорадость, сопереживание, сострадание.

Общение пронизывает всю человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как витальные потребности в еде, одежде, воде, жилище и т. п. Известно, что в условиях изгнания из общества, т. е. полного одиночества, у человека уже на шестой день начинаются галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами и, если остается в изоляции, погибает. Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным. Об этом свидетельствует так называемое наказание одиночеством (по-японски «Моритао»), когда провинившегося человека сажали в пещеру на неделю или больше и запрещали разговаривать даже с самим собой.

Важно также определить предметную область общения. В психологической литературе практически отсутствует четкое разделение понятий, включаемых в общение, что приводит к определенной путанице. Содержательная предметная область общения зависит от следующих известных значений термина «общение»:

- объединение, создание общности, целостности;
- передача сообщений, обмен вербальной и невербальной информацией;
- встречное движение, взаимопроникновение, способствующее взаимопониманию.

Нельзя не отметить, что такие характеристики важны как для определения предмета группового и массового общения, его содержания, так и для межличностного контакта. Кроме того, понятие «общение» не только указывает на межличностный характер взаимодействия, но и относится к деятельности особого рода, в результате которой возникает психологический контакт между участниками общения. Таким образом, возникающая в результате контакта и вступления во взаимодействие между людьми своеобразная психологическая окраска отношений является важнейшей характеристикой межличностного общения.

В организационном контексте общение включает в себя все разнообразие контактов и взаимодействий между членами коллектива. Однако если в ходе личностного общения раскрываются отношения «субъект—субъект», т.е. межличностные отношения людей, то в процессе профессиональной деятельности на первый план выступают отношения «субъект—объект», т.е. преобразующие воздействия человека, направленные на предметный мир, при этом деятельность включает в себя в основном операции, действия и движения, а общение связано прежде всего с поступками и отношениями людей друг к другу.

Для того чтобы эффективно осуществлять совместную деятельность, необходимо построить ее план, а для этого каждому из участников необходимо оптимально понимать цели и задачи деятельности, уяснять специфику ее объекта и возможностей каждого. Именно общение, включенное в процесс деятельности, позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» деятельностей участников<sup>1</sup>.

Поскольку общение — процесс, несомненно, сложный и многогранный, постольку он изучается разными науками. Социология

---

<sup>1</sup> Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. — М., 1975. — С. 116.

рассматривает общение как человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям. Психология изучает вопросы межличностного взаимодействия, восприятия, взаимопонимания людей. Лингвистика — язык и речь, слова и термины как инструмент коммуникации. Менеджмент рассматривает вопросы взаимодействия, сотрудничества, конкуренции и партнерских отношений. Аксиологический подход изучает общение как процесс обмена ценностями, нормативный — выявляет место и роль общения в процессе нормативного регулирования поведения индивидов, а также процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании, реального функционирования стереотипов поведения, социально-практический аспект общения рассматривает его в качестве обмена результатами деятельности, способностями, умениями и навыками. Специалисты в сфере интенсивных технологий рассматривают общение как предметное содержание обучения, развитие умений и навыков с помощью игр, тренингов, упражнений. Каждая из этих наук имеет свой подход к проблеме общения, уделяет большее внимание тем или иным ее аспектам.

Любое проявление общения независимо от отдельной личности или какой-либо группы в той или иной степени связано с содержанием общественных отношений, на которые, в свою очередь, оказывают влияние социальный опыт человека, психологические и деловые особенности личности, условия, в которых протекает общение, его пространственный характер.

Для того чтобы общение было эффективным, удовлетворяющим обе стороны и соответствующим поставленным целям, людям необходимо соблюдать целый комплекс условий. К ним относятся прежде всего следование правовым, социальным, психологическим и этическим нормам и правилам, принятым в обществе и в конкретной организации, соблюдение обычаев и традиций своей страны, организации. Обычаи, как известно, формируются у каждого народа, помогая приспособиться к окружающей обстановке, многие из них закрепляются и передаются от поколения к поколению. Важным условием является владение умениями и навыками конструктивного взаимодействия, техниками и технологиями вербального и невербального контакта, которые реализуются в конкретных поступках, действиях, словах, жестах, позах, интонациях, влияющих на комфорт или дискомфорт общающихся, способствующих или мешающих их взаимопониманию. В сфере делового взаимодействия условием его эффективности является профессионализм и вежливое отношение к сотруднику, партнеру, клиенту, любому человеку. Это становится обязательной повседневной нор-

мой культурного общения для всех его участников, нормой делового этикета.

Социальные и правовые нормы общения разрабатываются и развиваются уже в профессиональной среде (деловой этикет или этика деловых отношений, корпоративная культура и организационное поведение, например) и становятся нравственными нормами, соблюдение которых необходимо каждому, но, как показывает практика, к сожалению, не у всех они закрепляются и не всеми осваиваются. Это связано с накопленным отрицательным опытом и имеющимися негативными стереотипами поведения, сформированными в детском, а также в подростковом возрасте.

## КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД К ПРОБЛЕМАМ ОБЩЕНИЯ

---

Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни, начиная с раннего детства, постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать, вести разнообразные беседы и переговоры, позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями и инцидентами взрослому человеку приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к профессиональному успеху, позволяет каждому стать конкурентоспособной личностью, добиваться поставленных целей.

В то же время, говоря о коммуникативной компетентности, целесообразно уточнить различия между понятиями «общение» и «коммуникация», которые в реальной жизни зачастую идентифицируются. Коммуникация (от лат. *communicatio* — сообщение) — это специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации. Коммуникация в труде специалиста оказывается всего лишь частью процесса общения и, следовательно, понятием более узким. Она осуществляется, как уже было отмечено выше, лишь в процессе взаимодействия (интеракции) и рассчитана на взаимопонимание (перцепцию).

Эффективное осуществление коммуникационного процесса зависит от уровня развития коммуникативной компетентности

личности, т. е. комплекса умений вербального и кинетического общения, самопрезентации, стрессоустойчивости, командного взаимодействия, сотрудничества, управления конфликтами, умений и навыков осуществления самоуправления в процессе взаимодействия.

Как известно, сегодня в обучении общению существует, как и во многих других направлениях, **компетентностный подход**. Однако, у многих практиков в системе образования много неясностей и непонимания, особенно в вопросах конкретных компетентностей и их диагностике у обучаемых «на выходе». Нам представляется, для того чтобы в процессе обучения общению формировать компетентности и затем оценивать уровень их развития у выпускников, необходимо прежде разобраться в том, что же такое компетенция и компетентность. Как в литературе, так и в реальной практике эти понятия часто смешивают.

*Компетенция* (от лат. *competentia*) — надлежащий, способный; *компетентность* (от лат. *competo*) — добиваюсь, соответствую, подхожу. Слова были заимствованы из английского языка, в котором слово *competence* имеет ряд значений, первое — способность, данные, знания, компетентность; второе — компетенция, правомочность. Специалисты считают, что в русском языке данные понятия закрепились как совершенно разные лингвистические единицы, близкие друг другу по звучанию, но имеющие абсолютно разную семантику.

**Компетентность** — это, во-первых, область полномочий управляющего органа, должностных лиц; круг вопросов, по которым они обладают правом принятия решений. Это устанавливается законами, другими нормативными актами, положениями, инструкциями, уставами. Во-вторых, это знания, опыт в той или иной области. Такое толкование прописано и в ведущих словарях.

Так, в словаре Д. Н. Ушакова **компетенция** трактуется, во-первых, как круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом, во-вторых — это круг полномочий, область подлежащих чьему-нибудь ведению вопросов, явлений (право). В словаре иностранных слов практически близкое толкование, а именно: *компетентность* — обладание компетенцией, знаниями, позволяющими судить о чем-либо, а *компетенция* — круг полномочий какого-либо органа или должностного лица; и, наконец, *компетентный* — обладающий компетенцией; знающий, сведущий в определенной области. В словаре С. И. Ожегова *компетентность* также определяется как знание, осведомление, авторитет в какой-либо области.

Анализом проблемы компетенций и различием терминов компетентность и компетенция серьезно занимаются и педагогические ученые. Рассмотрим некоторые определения этих понятий, а именно:

- компетентность — это владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей в себя его личностное отношение к ней и предмету деятельности (А. В. Хуторской). В соответствии с данным определением компетенция это комплекс личностных характеристик, необходимый для функционирования в обществе, опыт в той или иной области;
- компетентность как основывающийся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности человека, компетенция рассматривается как не пришедший в «употребление» резерв «скрытого», «потенциального», совокупность знаний и практически усвоенных навыков, умений (И. А. Зимняя);
- компетентность как специфическая способность эффективного выполнения конкретных действий в предметной области, включая узкопредметные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия, при этом выделяются «высшие компетентности», которые предполагают наличие у человека высокого уровня инициативы, способности организовывать людей для выполнения поставленных целей, готовности оценивать и анализировать социальные последствия своих действий (Дж. Равен, английский психолог), т. е. автор этой интерпретации предлагает рассматривать компетентность как способность, а способность как умение, а также возможность производить какие-нибудь действия, следовательно, два вышеописанных определения являются более емкими, так как предполагают не только приобретенные, целенаправленно сформированные умения, но и возможность их реализации.

Таким образом, на сегодняшний день существует множество определений понятия «компетенция».

Исходя из сказанного, заметим, что в педагогике в качестве базового понятия компетенции наиболее часто используется следующее определение: это личностные качества и способности, а также профессиональные навыки, необходимые человеку для успешного выполнения своих должностных обязанностей. Например, для учителя очень важны такие компетентности, как:

- умение ставить четкие обучающие и воспитательные цели;
- планирование и организация учебного процесса;

- лидерство и навыки коучинга;
- ориентация на результат, на освоение знаний, умений и навыков;
- сбор и анализ информации, ее методическая обработка;
- генерирование и накопление идей;
- навыки эффективной коммуникации (говорения и слушания);
- умение работать в группе, грамотно распределять роли, создавать команды, взаимодействовать;
- владение психологическими особенностями учеников и техниками влияния на них;
- быстрая адаптивность к изменениям, к переменам;
- личное развитие, постоянное обучение и др.

Подводя итоги анализу литературы по проблеме компетенций и проведенного нами контент-анализа определений терминов, выделим наиболее распространенное содержание ключевых слов:

– компетентность — это знания, навыки, опыт, умения, способность, обладание компетентностью;

– компетенция — комплекс личных характеристик, круг полномочий, поведенческие аспекты, свойства личности, набор поведенческих характеристик (навыки межличностного общения, лидерство, аналитические способности и ориентация на достижение и др.).

Исходя из этого понимания, когда мы говорим о *компетенции*, то имеем в виду, что объект наблюдения — личность, характеристика личности (эффективное взаимодействие с партнерами), поведение (коммуникабелен, делится информацией с другими), контекст поведения (эффективное общение помогает развивать отношения с ключевыми партнерами).

Когда же речь идет о *компетентности*, то объектом наблюдения становится должность (например, учитель, переводчик), должностные задачи (прием и обработка информации, организация процесса взаимодействия), результат работы (передача адекватного текста и контекста, контроль — обратная связь).

## КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

---

В данной главе мы говорим о коммуникативной компетентности учителя, позволяющей ему в будущем эффективно управлять процессом взаимодействия в любой учебной или коммуникативной ситуации.

Психологи, специалисты по межличностному общению прописывают коммуникативные компетентности, включающие ее основные составляющие, как содержание программ по обучению общению.

**Коммуникативная компетентность** — знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении; владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия; техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

**Вербальная компетентность** — свидетельствует об уместности, с учетом контекста и подтекста тех или иных высказываний участников делового взаимодействия; отсутствие трудностей в письменной речи, в оформлении деловой документации; вариативность в интерпретации получаемой информации; адекватность ориентации в сфере оценочных суждений и стереотипов; развитый тезаурус и метафоричность речи; умения вести дискуссию, задавать вопросы и отвечать на них; владение позитивными невербальными сигналами, сопровождающими речь.

**Психологическая компетентность** — знание участников общения, их индивидуальных особенностей, ведущих сенсорных каналов и «ключей доступа» к ним; индивидуальной мотивации и направленности; умение управлять эмоциональным напряжением и конфликтными ситуациями, оказывать участникам взаимодействия психологическую поддержку, влиять на других.

**Социально-психологическая компетентность** — это межличностная ориентация; представление о разнообразии социальных ролей, способов, стратегий и тактик взаимодействия; умение анализировать и решать межличностные и внутригрупповые проблемы, разрабатывать и апробировать разнообразные конструктивные сценарии поведения в сложных, конфликтных ситуациях.

**Интерактивная компетентность** — умение создавать игровые команды, организовывать совместную работу их членов, правильно распределить роли, выбирать лидеров, управлять процессом взаимодействия и достижением поставленных целей, осуществлять фасилитацию и модерацию.

**Эго-компетенция** — важная составляющая социальной компетентности, опирающаяся на коммуникативный практикум (изучение своего потенциала) и самоменеджмент (управление собой, до-

стижение поставленных целей), позволяющая понимать свои возможности и предназначение, ресурсы и причины трудностей в общении с другими, а также знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться, владение техниками формирования личного успеха и преуспевания, создания имиджа, продвижения своего бренда и осуществление самопрезентации.

Говоря о коммуникативной компетентности, многие специалисты чаще всего выделяют коммуникативные навыки — умение управлять взаимоотношениями и выстраивать социальные взаимосвязи, чтобы добиться от других желаемых результатов и реализации личных целей, а также способность достигать взаимопонимания и создавать гармонию в межличностных отношениях с разными людьми по возрасту, статусу и социальному положению. Компетентности, связанные с этой составляющей, это: лидерство, умение управлять конфликтами, деструктивным поведением и неконструктивными контактами, уметь работать в команде, выражать свои мысли, задавать вопросы и слушать других, демонстрировать стрессоустойчивость. К этому перечню можно добавить еще много характеристик.

Перечисленные виды компетентности позволят специалистам в сфере образования в дальнейшем лучше адаптироваться в условиях социальных перемен; правильно, адекватно оценивать и интерпретировать складывающиеся ситуации и возникающие проблемы, принимать и исполнять эффективные решения с учетом человеческого фактора, конструктивно взаимодействовать как в профессиональном, так и в межличностном общении.

Коммуникативная компетентность, т.е. совокупность знаний, умений и навыков эффективного общения, — это то, чему необходимо специально обучать, используя при этом интенсивные технологии в условиях интерактивного взаимодействия. Исследования ученых по проблемам коммуникации свидетельствуют, что научение таким умениям должно начинаться уже в школе, лицее и уж тем более быть обязательным предметом в вузе, так как умение общаться является важнейшей, а иногда и профилирующей составляющей для большинства профессий в системе человеческих отношений.

Поскольку значительную часть своей жизни человек работает, взаимодействует и общается — говорит, читает, пишет и слушает, поэтому от наличия такой компетентности (коммуникативной) зависит не только его успех, о чем сказано выше, но и жизненные трудности. Организация, группа или отдельный человек не могут существовать без адекватного общения, которое обеспечивает об-

мен и передачу информации, обмен идеями и координацию совместных усилий.

Нельзя не отметить, что развитие коммуникативной компетентности в авторитарном обществе, да практически и в демократическом, ранее не было востребовано, поэтому большинство людей, в том числе и многие учителя и преподаватели образовательных учреждений, остались коммуникативно неграмотными.

Литература по проблемам общения, теоретические обучающие курсы и практические игровые занятия направлены на научение людей жить среди других, конструктивно взаимодействовать с ними и достигать понимания, а также на оказание им помощи в приобретении коммуникативной компетентности, респектабельности, позитивно воспринимаемого имиджа, т.е. всего того, что позволяет взрослым людям регулировать взаимоотношения друг с другом и тем самым облегчать свою личную и профессиональную жизнь, а также оказывать позитивное влияние на детей.

### Выполните задание

Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами (а не только должностными или семейными обязанностями) со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди моложе вас; люди значительно моложе вас; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые люди.

А теперь попробуйте заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами. Лучше, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько.

Ровесники: \_\_\_\_\_

Люди моложе вас: \_\_\_\_\_

Люди значительно моложе вас: \_\_\_\_\_

Совсем маленькие дети: \_\_\_\_\_

Люди старше вас: \_\_\_\_\_

Люди значительно старше вас: \_\_\_\_\_

Старики и пожилые люди: \_\_\_\_\_

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!

## МНОГОПЛАНОВЫЙ ХАРАКТЕР ОБЩЕНИЯ

Вступая в общение, т.е. взаимодействуя друг с другом, люди обычно преследуют конкретные цели:

- обмен или передача информации;
- формирование профессиональных умений и навыков, развитие личностных и деловых качеств;
- формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом;
- обмен деятельностью, инновационными приемами и техниками, средствами и технологиями;
- осуществление коррекции, изменение мотивации поведения;
- обмен эмоциональными состояниями и чувствами.

Все функции, которые реализуются в процессе общения, важны, но для делового взаимодействия особую ценность представляет обмен информацией между людьми. Даже мыслительные процессы, по мнению академика А. И. Берга, протекают более результативно при условии непрерывающегося информационного общения. Известно, что одним из наиболее трудных экспериментов в программе подготовки космонавтов является пребывание в термосурдокамере даже в течение сравнительно короткого времени (около шести часов). Дело здесь не только в неудовлетворенной потребности в общении, но и в тяжелом переживании человеком различных нарушений восприятия окружающего мира.

В процессе коммуникации происходит общение как минимум двух человек, взаимное информирование каждого из которых предполагает налаживание совместной деятельности, а также желательное достижение взаимопонимания. В процессе коммуникации происходит также психологическое воздействие на партнера. Для эффективности обмена информацией необходимо, чтобы оба участника общения обладали единой системой кодирования.

В практике общения между людьми зачастую возникает непонимание, порождаемое возрастными, социальными, профессиональными, психологическими и коммуникативными барьерами (от фр. *barrière* — преграда, препятствие), т.е. *взаимонепонимание* между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. Барьеры психологического характера возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений. Коммуникативные барьеры, как правило, являются следствием коммуникативной некомпетентности. Социальные барьеры создаются из-за отсутствия единого по-

нимания ситуации общения, вызванного глубокими различиями, существующими между партнерами.

Разная направленность, типы и виды общения позволяют выделить следующие его функции:

- *информационно-коммуникативная* связана со всеми формами деятельности людей;
- *прагматическая* реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
- *формирующая* проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;
- *функция подтверждения* состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания;
- *организация и поддержание межличностных отношений*: в ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение;
- *внутриличностная функция общения* представляет диалог с самим собой, позволяющий обдумать принимаемые решения и поступать в той или иной ситуации более целесообразно и разумно.

### Выполните задание

Заведите рабочую тетрадь и опишите коммуникативные эпизоды, в которых вы сегодня в течение дня принимали участие. Затем отнесите каждый эпизод к одной из перечисленных выше функций. Каждый из них может выполнять несколько функций. Вы будете удивлены многообразием коммуникаций, в которых вы приняли участие в столь небольшой промежуток времени!

## ВИДЫ И УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

Общение различается по формам и видам, оно весьма многообразно. Психологи выделяют общение прямое и косвенное, опосредованное и непосредственное, вербальное (речевое) и невербальное (язык тела).

Различают также общение межличностное и массовое. **Межличностное общение** связано с непосредственными контактами

людей в различных группах. В межличностном общении различают двустороннюю направленность: с одной стороны, *инструментальную* — на дело, на выполнение социально значимой задачи и на результат (такое общение часто называют формальным, или деловым); с другой стороны, *личностную* направленность — на удовлетворение потребностей самих участников общения (оно чаще осуществляется в рамках неформальных контактов).

Межличностным характеризуют такое взаимодействие между людьми, которое отличается следующими моментами:

- в нем участвует небольшое число людей (от 2—3 человек);
- это непосредственное взаимодействие — его участники находятся в пространственной близости, могут соприкоснуться, видеть и слышать друг друга, устанавливать обратную связь;
- это так называемое личностно ориентированное общение, т.е. партнеры стараются войти в положение другого, учитывать его состояние и особенности.

В отличие от дружественного *деловое общение* — это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности, профессиональных целей и задач. Деловое общение реализуется в трех основных коммуникативных формах:

- *монологической*, где преобладают коммуникативные действия — высказывания личности как субъекта — организатора процесса слушания у других субъектов — участников общения (например, лекция, доклад, публичная речь);
- *диалогической*, в которой субъекты взаимодействуют и взаимно активны (беседа, переговоры, консультация);
- *полилогической*, организующей многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективной ее реализации (дискуссия, деловая игра и др.).

*Межличностные отношения* сконцентрированы в основном вокруг психологических проблем, интересов и потребностей, которые касаются личности человека. Личные отношения могут быть как положительные (симпатия, дружба, любовь), так и отрицательные (неприязнь, антипатия, ненависть, вражда). Они выражают симпатии и антипатии, уважение и неуважение, доверие и недоверие к человеку, возникающие в процессе общения с ним. Эти отношения складываются между людьми вне зависимости от занимаемой должности и статуса человека в обществе. Однако они непостоянны и могут меняться как в сторону укрепления, так

и в сторону разрыва или перевода межличностных отношений в сугубо деловые.

В психологии выделяют три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

*Императивное общение* (от лат. *imperativus* — повелительный, не допускающий выбора) — это, как правило, авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер выступает обычно как пассивная сторона, как механизм, которым следует управлять. При этом принуждение партнера не скрывается, а в качестве средств влияния используются приказы, указы, постановления, а также требования и угрозы, следствием невыполнения которых становятся наказания, публичные порицания.

*Манипулятивное общение* (от лат. *manipuler* — производить манипуляции сходно с императивным. Его основной целью является также оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение намерений осуществляется скрытно, закамуфлировано. Манипуляцию, так же как императив, объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит лишь в том, что при манипулятивном общении партнер по общению не информирует о своих истинных намерениях, имея, как правило, подспудную цель, и использует порой «грязные» технологии воздействия типа шантажа, угрозы, подмены ценностей, сталкивания с другими или ложных намерений, лести, укрывания фактов, вранья и пр.

При манипулятивном типе общения партнер обычно воспринимается не как целостная личность, имеющая право на уникальность, а как носитель определенных, нужных манипулятору способностей, свойств и качеств, которые он и использует в своих целях. Манипулятивное отношение к другому человеку, как правило, приводит к разрушению межличностных отношений и доверительных связей.

*Диалогическое общение* (от гр. *dialogos* — разговор между двумя или несколькими лицами) является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров — участников общения и позволяет перейти от фиксированной установки на себе к установке на партнера и учету его интересов и возможностей (я говорю — ты слушаешь, и наоборот).