Трубникова Е.И.,

учитель МАОУ «СОШ №34»

Великий Новгород

«Коммуникативная компетентность педагога»

Сегодня учителю предъявляются достаточно высокие требования. Эффективность управления образовательным и воспитательными процессами, общение с учителями, родителями и коллегами в ситуациях большого информационного насыщения, постоянно изменяющихся условий, зависит от образования и образованности педагога, стремлении к развитию и обучению, личностных качеств и способностей, уровня зрелости и ответственности и хорошо развитого набора профессиональных компетенций. Одним из важных требований к профессиональной компетентности педагога является развитие личности, способной к сотрудничеству, умеющей вести диалог, проявляющей гибкость в общении, т.е. коммуникативной компетентности.

Проблема коммуникации и коммуникативной компетентности любой личности стоит на стыке социальной психологии и гуманистической педагогики. Коммуникативная компетентность педагога в основном определяет успех педагогической деятельности. Межличностное взаимодействие педагога обусловлено профессиональным владением вербальными и невербальными средствами общения: лингвистическими, параленгвистическими средствами, механизмами психологического воздействия и взаимодействия, многообразием воспитательных средств, приемов, методов и форм работы и осознанным применением индивидуальных экспрессивных возможностей – речевых, мимических, жестикуляционных, пантомимических.

Анализ хронометрожа работы педагога в школе показывает, что современный педагог тратит достаточно много рабочего времени на общение. Если сделать фотографию рабочего дня современного российского педагога, и, в общем посмотреть на его деятельность, то она будет состоять примерно из следующих видов активности:

* Общение с учащимися, родителями, коллегами, администрацией
* Работа с документацией
* Подготовка к урокам
* Различные переговоры и переписки (телефон, социальные сети)
* Запланированные и незапланированные совещания
* Работа с информацией

Внимательно рассмотрев эту фотографию, можно сказать, что основной составляющей деятельности педагога является общение устное или письменное, и тогда ключевой компетенцией, необходимой для эффективной деятельности современного педагога можно назвать коммуникативную компетенцию.

Общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности (определение, данное А.В. Петровским).

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как члена общества, в общении реализуются социальные отношения людей (определение, данное Л.Д.Столяренко).

В общении выделяют три стороны : коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми; интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми; перцептивная сторона общения включает в себя процесс восприятия друг друга партнерами по общения и установления на этой основе взаимопонимания.

К средствам общения относятся:

*Язык* – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;

*Интонация,* эмоциональная выразительность, которая способна придавать различный смысл одной и той же фразе;

*Мимика, поза, взгляд* собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;

*Жесты* как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения; или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи;

*Расстояние*, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, степени доверия.

Коммуникативная культура педагога – это культура его профессионально-педагогического общения с другими субъектами образовательного процесса.

Коммуникативная компетентность – это способность педагога получать в процессе общения необходимую информацию о собеседнике (уровне его образованности, воспитанности, характере и особенностях его коммуникативной культуры и т.д.), уметь слушать и понимать сказанное, представлять и цивилизованно отстаивать свою точку зрения в диалоге и в публичном выступлении на основе признания позиции и уважительного отношения к ценностям (религиозным, этническим, профессиональным, личностным и т.д) других людей.

Коммуникативными способностями обладает каждый человек , первичными в той или иной степени с детства. Но природа деятельности современного педагога требует от него развитой коммуникативной компетентности, которая включает в себя свободное владение своей совокупностью навыков и умений, необходимых для эффектного вербального и невербального общения и взаимодействия, включая в себя ситуативную адаптивность.

Для достижения почетного звания «Великого коммуникатора» педагогу желательно развить в себе следующие умения:

- Легко вступать в контакт удерживать его;

- Уметь воспринимать и производить коммуникативные сигналы;

-Уметь воспринимать сигналы, которые партнер по коммуникации предпочел бы скрыть;

- Уметь задавать вопросы и стимулировать партнёра по коммуникации к проявлению его позиции, предложений;

- Владеть навыками активного слушания (умение услышать и понять, что имеет в виду партнер);

- Владеть навыками обратной связи, чтобы передать партнеру, что его услышали и поняли правильно;

- Уметь понимать смысловой контекст и контекстный ряд речи (языковая гибкость) разных людей и уметь говорить доступно и понятно на языке других;

- Иметь сбалансированный объем речи (когда человек слишком мало или слишком много говорит – это означает, что навык развит недостаточно)

- Уметь подобрать тему для беседы и подходящую для нее интонацию и стилистку;

- Уметь использовать в речи образы, метафоры, сравнения;

- Уметь вести дискуссию и диалог;

- Уметь выравнивать эмоциональное напряжение как свое, так и партнера;

- Владеть навыками аргументации и убеждения.

Можно еще добавить широкую эрудированность, хорошее чувство юмора и принципиальную расположенность к людям и контактам.

Качество коммуникации зависит от коммуникативных навыков участников процесса.

1. Слушание. Умение слушать – одно из важных коммуникативных навыков.
2. Речь. Навыки устной речи особенно важны для педагога. Именно на них основано умение убеждать собеседника и оказывать на него влияние.
3. Чтение. Современному педагогу часто приходится знакомиться с множеством документов: нормативными документами, письмами, служебными записками, аналитическими материалами и т.д. Неумение эффективно работать с ними может привести к перегрузке и вызвать стресс нехватки времени.
4. Письмо. Деловая переписка. Навык работы с документами (в том числе чтение) позволяет лучше понять, как нужно готовить письменные документы.

Невербальные коммуникации – одна из самых загадочных и трудных для освоения областей общения, поскольку чаще всего они осуществляются на уровне подсознания. К элементам невербальных коммуникаций относятся:

* Язык телодвижений – выражение лица, жесты, позы;
* Зрительный контакт
* Параметры голоса
* Внешность

Человек, всерьез задумавшийся об улучшении навыков коммуникаций, должен овладеть искусством управления своими невербальными сигналами и чтением сигналов собеседника. Это тем более важно, что исследования показывают, что невербальные элементы составляют более половины при межличностном общении.

В качестве параметров коммуникативной компетентности можно выделить: когнитивный – способность определять собственные коммуникативные проблемы, поведенческий – способность управлять поведением, эмоциональный – способность владеть эмоциями.

Сформированность коммуникативной компетентности по каждому параметру можно определить следующими критериями:

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Критерии |
| Когнитивный | Способность проявлять интерес к общению; помогать и поддерживать партнёров по коммуникации; прислушиваться к их советам; критически относиться к результатам общения; правильно оценивать критику; ориентироваться в ситуации общения; способность к самовыражению; саморегуляция через различные виды деятельности. |
| Поведенческий | Способность располагать к себе людей; умение шутить и улыбаться в общении; самостоятельно принимать решения; стремиться к успеху; способность мимикой или жестами выражать свое отношение в коллективе; следовать адекватным формам поведения. |
| Эмотивный | Способность держаться спокойно и уверенно; управлять своим эмоциональным состоянием; регулировать силу голоса и темп речи адекватно ситуации общения; сдерживаться в конфликтных ситуациях. |