**Развитие коммуникативной компетентности педагога**

***Автор: Выскребцова Т.Е., учитель физической культуры МБОУ «Школа современного образования», го Серпухов***

Эффективность профессиональной деятельности педагогов зависит от большого количества факторов. Среди них особое место занимает коммуникативная компетентность.

 Коммуникативная компетентность составляет ядро профессионализма преподавателя. Это способность выслушивать и принимать во внимание мнения других людей, участвовать в дискуссии и защищать свою точку зрения, выступать на публике, устанавливать и поддерживать контакты, принимать решения, вести переговоры, работать в команде и сотрудничать.

 Развитие коммуникативной компетентности педагога необходимо в устном и письменном общении, деловой переписке, делопроизводстве, иноязычном общении и решении коммуникативных задач. Преподаватель, обладающий коммуникативной компетентностью, умеет вступать в коммуникацию, непринужденно общаться, достигать желаемых результатов в общении с людьми, избегая при этом нежелательных эффектов. Такой педагог владеет коллективной профессиональной деятельностью и приемами профессионального общения.

 Педагог, не обладающий достаточным уровнем коммуникативной компетентности, не способен реализовать личностно-ориентированные образовательные технологии, не готов гибко управлять процессом в ходе обучения и воспитания, содействовать взаимопониманию, применять коммуникативные технологии. Наблюдается зависимость от коммуникативной компетентности морально-психологического климата, демократизма и гуманизма общения, эффективности общения с точки зрения решения проблем, результативности установления контактов, удовлетворенности преподавателя и обучающихся своим трудом.

 Развитие коммуникативной компетентности педагога – это один из способов самореализации участников образовательного процесса, в том числе и повышения качества образования. Очевидно, что каждый преподаватель должен развивать свою коммуникативную компетентность.

 Коммуникативная компетентность представляет собой профессионально значимое личностное качество педагога, которое формируется в процессе его саморазвития. Широкие возможности для формирования коммуникативной культуры преподавателей открывают тренинговые формы работы. Такой практический опыт дает педагогу возможность взглянуть на особенности взаимоотношений с детьми со стороны, повышает психологическую компетентность, учит применять полученные знания на практике

***Коммуникативная культура и компетентность – ядро профессиональной культуры педагог.***

 Проблема коммуникативной культуры не переставала быть актуальной на протяжении многих лет. Успех в любой сфере деятельности во многом определяет коммуникативная культура.

 Межличностное коммуникативное взаимодействие обусловлено владением средствами общения, механизмами психологического воздействия, многообразием воспитательных средств, приемов, методов, форм работы и осознанием индивидуальных экспрессивных возможностей.

 Необходимость развития коммуникативной культуры педагога обуславливается тем, что объектом труда данной профессиональной группы является не какой-либо объект, а человеческая индивидуальность во всей ее неповторимости. Преподаватель постоянно включен в процесс общения, предусматривающий разнообразные и многоплановые отношения со студентами, коллегами. В связи с этим, существует реальная потребность современного общества в специалистах, способных к постоянному развитию своих личностных качеств, духовного мира, профессионализма, умеющих с максимальным эффектом использовать свои природные возможности, развивать общую и коммуникативную культуру. Поэтому педагог как специалист системы «человек-человек» должен обладать высокой коммуникативной культурой, что подразумевает наличие коммуникативных знаний, умений, способностей, так как они развивают важные психологические качества, которые являются составляющими компетентности преподавателя.

 От коммуникативной культуры человека во многом зависит успешность его деятельности в общественной и профессиональной сфере.

 Умение общаться с людьми – наиболее ценное в сфере «человек – человек» качество.Коммуникативная культура выражается в умении установить гуманистические, личностно-ориентированные взаимоотношения с учащимися и коллегами, что предполагает наличие у специалиста:

- ориентации на признание положительных качеств, сильных сторон, значимости другого;

- способности к эмпатии, пониманию и учету эмоционального состояния другого;

- умения давать положительную обратную связь другому;

- умения мотивировать других на деятельность и достижения в ней;

- конкретных коммуникативных умений: приветствовать, общаться, задавать вопросы, отвечать, активно слушать, оценивать, просить, поддерживать, отказывать и т.д.;

- уважения к самому себе, знания собственных сильных сторон, умения использовать их в собственной деятельности;

- способности осуществлять педагогическую поддержку организации совместной деятельности и межличностного общения учащихся;

- речевой культуры.

 В основе коммуникативной культуры лежит общая культура личности, которая представляет собой высокий уровень ее развития, выражающийся в системе потребностей, социальных качеств, в стиле деятельности и поведения. Поэтому, в максимальной степени коммуникативная культура включает сущностные личностные характеристики, а именно – способности, знания, умения, навыки, ценностные ориентации, установки, особенности характера, и является необходимым условием успешной реализации личности.

 Коммуникативные умения развивают важные психологические качества, которые являются составляющими компетентности специалиста. К ним относятся ***педагогический такт, педагогическая эмпатия, педагогическая общительность, обладание педагогической этикой*** (знаниями гуманистических норм своей профессии и следование им).

 *Педагогический такт* – есть чувство разумной меры на основе соотнесения задач, условий и возможностей участников общения. Такт есть выбор и осуществление такой меры педагогического воздействия, которая основана на отношении к личности учащегося как главной ценности; это тонкая грань между отдельными воздействиями, это естественность, простота, обращения без фамильярности, искренность без фальши, доверие без попустительства, просьба без упрашивания, рекомендации и советы без навязчивости, воздействия в форме предупреждения, внушения и требования без подавления самостоятельности, серьезность без натянутости, юмор без насмешки, требовательность без придирки, настойчивость без упрямства, деловой тон без сухости. Педагогический такт есть одна из форм реализации педагогической этики.

 В тесной связи с педагогическим тактом (или как его составную часть) рассматривают *педагогическую эмпатию.* Эмпатия включает понимание другого человека, опирающееся на анализ его личности; эмоциональное сопереживание другому человеку, отклик на чувства другого человека и выражение своих чувств; стремление содействовать, помогать другому человеку.

 Важнейший принцип коммуникативной культуры – *толерантность* (терпимость). Этот принцип связан с осознанной невозможностью преодолеть немедленно многие слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится к случайным, порой неосознанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров, стрессам и т.п. Толерантность может быть отнесена и к форме поведения как на производстве, так и в быту. Везде она, как правило, рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает психологической «притирке» характеров .

Мы рассматриваем коммуникативную культуру как комплекс сформированных знаний, норм, ценностей, навыков, мотивов, образцов поведения, принятых в обществе и умение органично, естественно, непринужденно реализовывать их в общении, контролировать и регулировать свое речевое поведение, грамотно аргументировать свою позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств общения в процессе решения педагогических задач; при этом коммуникативная культура обладает общими признаками культуры, отражая специфический характер коммуникаций.

 Компетентность в общении представляется в знаниях, умениях, навыках, реализованных через социальные установки и опыт личности в ситуациях межличностного общения. Поэтому для развития коммуникативной культуры преподавателей, необходима практика психологического воздействия, названная коммуникативным тренингом.

Целями и задачами тренинговых занятий является: развитие навыка рефлексивного слушания; развитие уверенности в себе; стрессоустойчивости, психологической защиты; овладение вербализацией; развитие умения слушать партнёров; жанровое формулирование вопросов, ведение своей линии; контролирование эмоций, выслушивание критики своих предложений; отработка приёмов преодоления коммуникативных барьеров.

 Тренинг – эффективное средство психологического воздействия, позволяющее решить широкий круг задач в области развития компетентности в общении.

 Широкие возможности для формирования коммуникативной культуры открывают тренинговые формы работы. Такой практический опыт позволяет педагогу взглянуть на особенности взаимоотношений с обучающими как бы со стороны, повышает психологическую компетентность, учит применять полученные знания на практике. Тренинг позволяет за короткий промежуток времени решить многие задачи формирования и развития профессиональных качеств, а также скорректировать неадекватное профессиональное поведение.

 Существуют различные формы тренингов, но все их можно объединить в две основные группы: 1) направленные на развитие определенных умений (вести беседу, разрешать конфликты) и 2) ориентированные на углубление опыта анализа различных ситуаций общения — способность адекватно воспринимать себя, партнеров по общению, ситуацию в целом.

 Главная задача активного социально-психологического обучения — это не столько овладение техникой общения, сколько развитие определенных личностных качеств педагога, в частности, умения принимать и уважать чувства и интересы другого человека. Тренинговые занятия в самом общем виде должны включать в себя диагностические приемы (преимущественно самоанализа), теоретические основы педагогического общения и практическую часть, направленную на формирование профессиональных умений и навыков.

ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

 Для установления с ребенком контакта и достижения взаимопонимания необходимо уметь правильно оценивать по невербальным признакам (выражению лица, жестам), интонации и содержанию речи, а также по поведению ребенка его эмоциональное состояние. Умение слушать также является одним из важных составляющих в эффективном взаимодействии людей. Различают несколько видов слушания, суть которых можно свести к нескольким целям: желанию понять другого человека, поддержать с ним контакт, продемонстрировать внимание и, по возможности, разделить его чувства.

Активное слушание — это уточнение информации, которую хочет донести собеседник. Активно слушать ребенка значит «возвращать ему в беседе то, чем он поделился, при этом обозначая его чувства. Активное слушание включает в себя:

УПРАЖНЕНИЯ НА РАЗВИТИЕ ЭМПАТИИ

Эффективное общение предполагает не только умение слушать и понимать своего собеседника, но и способность искренне и адекватно говорить о своих чувствах и желаниях, выражать свои просьбы. То есть строить свои высказывания таким образом, чтобы быть услышанным и понятым и, в то же время, не ущемить интересы и достоинство другого человека.

 «ЯЗЫК ПРИНЯТИЯ» И «ЯЗЫК НЕПРИНЯТИЯ»

Каждому человеку хочется, чтобы его понимали и принимали таким, какой он есть. И ребенок нуждается в таком отношении не менее, чем взрослый.

Безусловно принимать ребенка (применительно к любому человеку) — значит принимать без условий; любить его не за какие-то определенные заслуги или желательное поведение, а просто за то, что он есть.

Способность педагога к безусловному принятию детей — это, в первую очередь, учет индивидуальности ребенка, примерно в таком смысловом контексте: «Я принимаю тебя таким, какой ты есть, а не подгоняю под какие-то рамки».

Потребность в любви, в принадлежности, то есть нужности другому, одна из фундаментальных человеческих потребностей (А.Маслоу). Ее удовлетворение — необходимое условие для нормального развития ребенка. Эта потребность удовлетворяется, когда вы сообщаете ребенку, что он вам небезразличен, нужен, важен, что он просто хороший. «Как хорошо, что ты у нас есть», «Я рада тебя видеть», «Ты мне нравишься» и пр. Кроме речевого сообщения, важную роль играет улыбка, интонация, взгляд, прикосновение.

Безусловное принятие не подразумевает вседозволенность и полное отсутствие критики. Можно выражать свое недовольство только отдельными, конкретными поступками ребенка, но не его личностью в целом. Не менее актуально говорить о поступках ребенка в настоящем времени, а не обобщать, переводя их в постоянную категорию. Сравните приведенные ниже реплики.

Оценка поступка («Я огорчена, потому что ты сегодня сломал новую машинку») — и оценка личности («Ты разрушитель! Почему ты всегда все ломаешь?»).

.Э.Фромм еще в 50-е годы прошлого столетия писал о важности как безусловной, так и условной любви. Ребенка необходимо поощрять, за то и еще за что-то, тем самым показывая ему важность каких-то его проявлений.

Безусловное принятие не подразумевает вседозволенность и полное отсутствие критики. Можно выражать свое недовольство только отдельными, конкретными поступками ребенка, но не его личностью в целом. Не менее актуально говорить о поступках ребенка в настоящем времени, а не обобщать, переводя их в постоянную категорию

Оценка поступка («Я огорчена, потому что ты сегодня сломал новую линейку») — и оценка личности («Ты разрушитель! Почему ты всегда все ломаешь?»).

Временной язык: «Сегодня у тебя не получилось вычислить» — и постоянный язык: «У тебя никогда ничего не получается!».

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

В жизни каждого человека конфликты неизбежны, и их возникновение нельзя рассматривать однозначно негативно. Конфликты можно воспринимать как некую задачу, решение которой открывает новые возможности общения и саморазвития. Конфликт учит нас отстаивать свои интересы и считаться с интересами других, осознавать и контролировать свои чувства, находить альтернативные варианты выхода из напряженной ситуации.

Любой конфликт имеет свою структуру, сферу и динамику. Структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиции участников, их взаимодействий и объекта конфликта. Внутренняя позиция участников — это цели, интересы и мотивы, то, что не проявляется открыто в ходе конфликтного взаимодействия. Внешняя позиция выражается в речевом поведении конфликтующих, отражается в их мнениях, взглядах, желаниях. Дифференцировать внешнюю и внутреннюю позицию участников конфликта необходимо для понимания их внутренних мотивов поведения.

Педагог и ребенок могут иметь разные объекты конфликтной ситуации.

Динамика конфликта состоит из трех этапов:

1. Нарастание. На этом этапе возможно блокировать развитие конфликтной ситуации.

2. Реализация.

3. Затухание. Конфликтная ситуация реализовалась, после «выброса» эмоций конфликтующие обессилены и испытывают определенные чувства уже по поводу случившегося (чувство вины, обиды, сожаления и др.). Именно на этой стадии воспитательное воздействие наиболее эффективно. Умение педагога успешно разрешать конфликты является профессионально значимым качеством, поскольку от него напрямую зависит эмоциональное состояние педагога и. как следствие, эмоциональное состояние детей, взаимоотношения в коллективе и результаты сотрудничества с родителями воспитанников. Деятельность педагога отличает определенное психоэмоциональное напряжение, связанное с интенсивным общением, ответственностью и высокими квалификационными требованиями. Если к тому же учесть соотношение количества воспитанников на одного воспитателя, наиболее характерное для наших детских садов, станет очевидной сложность реализации индивидуального подхода, в том числе и в разрешении конфликтов. А мы ведь помним, что не только напрямую обучаем детей сотрудничать (значит, сами умеем), но и, прежде всего, своим примером демонстрируем им возможные варианты поведения. В любой конфликтной ситуации важно осознавать и контролировать происходящее и четко представлять желаемые результаты. Для этого можно воспользоваться следующей поэтапной схемой:

На первом этапе действует правило «стоп». Это время для оценки ситуации и осознания своих эмоций («Что я сейчас чувствую? Что я сейчас хочу сделать?»). Далее не-обходимо проанализировать причины поведения ребенка, понять его чувства, состояние: «Что с ним происходит? Каковы причины его поведения?» На следующем этапе определяются цели и средства педагогического воздействия: «Какой результат я хочу получить? Каким образом я могу его достигнуть?» Педагогическое воздействие не должно быть направлено против личности ребенка.

 Профессиональная гибкость педагога проявляется в умении предложить ребенку различные варианты на выбор, соотнести педагогические цели со средствами воздействия и интересами ребенка. Успех практического действия педагога будет зависеть от того, насколько точно он смог сформулировать педагогическую цель и выбрать оптимальные способы ее достижения.

Разрешить конфликт далеко не всегда означает пойти на уступки, иногда очень важно отстоять свою позицию, как для своего собственного блага, так и для пользы другого человека. Потакая всем желаниям и капризам ребенка, мы не приносим ему тем самым пользу, не учим его считаться с реальными возможностями и условиями жизни. Очень часто встречается ситуация, когда ребенок пытается добиться своего настойчивыми требованиями, докучливыми просьбами. И это вызывает раздражение и чувство беспомощности, как у родителей, так и у воспитателей. Конечно, и у такого способа поведения есть причины, однако — как реагировать на него адекватно в конкретной ситуации? Кроме техники «Я-высказывания» можно использовать технику «заезженной грампластинки», включающую принятие чувств (или комплимент) партнера(у) по общению, объяснение причин своего поведения (отказа). После фразы ставится «жирная» точка. Рассмотрим применение этой технике на примере.

У каждого человека есть свое личное пространство, посягательство на которое может приводить к конфликту. И наоборот, признание за человеком определенной свободы выбора и действия сглаживает возникающие противоречия.

Ниже приводится упражнение, которым мы рекомендуем воспользоваться. Оно способствует саморефлексии педагогов, развитию навыков сотрудничества, учит, как отстаивать свои права и уважать права других людей.

Упражнение «Билль о правах человека»

Участники делятся на группы по трое. Каждый, по очереди, зачитывает положение билля, обращаясь к партнерам от своего имени. Затем все участники становятся в круг и зачитывают права поочередно еще раз. Важно, чтобы каждый участник перечислил все положения.

Билль о правах человека:

1. Я имею право на то, чтобы со мной обращались с уважением, как со способным и равным.

2. Я вправе иметь и выражать собственное мнение, не оправдываясь и не извиняясь.

3. Я имею право быть выслушанным и воспринятым всерьез.

4. Я имею право устанавливать свои приоритеты и заявлять о своих потребностях, быть самим собой, независимо от ожиданий других и того, каким хотят меня видеть.

5. Я имею право говорить «да» или «нет», внутренне не чувствуя себя виноватым или эгоистичным.

6. Я имею право делать ошибки и передумывать.

7. Я имею право спрашивать о чем угодно, в то же время понимая, что просьба не всегда означает получение.

8. Я имею право сказать о том, чего я не понимаю, и это нисколько не умаляет мои умственные способности.

9. Я имею право выбирать позицию неотстаивания своих прав, то есть не пользоваться вышеперечисленными правами.

Все описанные приемы эффективной коммуникации одинаково хороши как для педагогов, так и для родителей.

* **Упражнение «Дружественная ладошка»**. Участникам раздаются листки бумаги. Ведущий предлагает обвести контур своей ладони тем цветом, на который похоже настроение сейчас, и написать на ней своё имя. Затем листок с контуром ладошки передают коллегам, и каждый оставляет свои пожелания или комплимент на одном из пальцев ладошки. Послание должно иметь позитивное содержание и упоминать сильные стороны конкретного человека.
* **Упражнение «Плюс-минус»**. Цель — помочь педагогам осознать позитивные моменты педагогической деятельности, вербализировать негативные и позитивные моменты своей работы, сплотить группу. Для упражнения нужны ватман с нарисованным деревом, который крепится на доску, самоклеющиеся стикеры в форме листочков и ручки для каждого участника. Участники пишут на листочках одного цвета минусы своей работы, а на листочках другого цвета — плюсы. Затем по очереди прикрепляют свои листочки с плюсами и минусами к доске. Каждый участник озвучивает то, что он написал. В конце участники обсуждают, чего больше получилось — плюсов или минусов, и почему.
* **Упражнение «Живые руки»**. Участники садятся друг напротив друга с закрытыми глазами таким образом, чтобы не знать, кто сидит перед ними. Игрокам предлагается пообщаться молча, только с помощью рук: познакомиться и поздороваться, поссориться, помириться, попрощаться, обнять, поощрить друг друга. Затем идёт обмен впечатлениями и подведение итогов.