

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КЛИНИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА

КАНДИДАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК, ДОЦЕНТ
ДИКАЯ ЛЮДМИЛА АЛЕКСАНДРОВНА

ПОНЯТИЯ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ», «ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ», «КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ» И ИХ СООТНОШЕНИЯ

Профессиональная компетентность – одна из основных характеристик личности, способствующих достижению высоких профессиональных результатов и понимается как качественная характеристика в степени овладения специалистами своей профессиональной деятельностью.

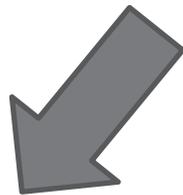
Психологическая компетентность представляет собой подсистему профессиональной компетентности, определяющую уровень успешности психической саморегуляции субъекта деятельности, психологического воздействия в соответствии с профессиональными целями, а также организации ситуации профессионального воздействия в целом.

Коммуникативная компетентность – рассматривается как вид психологической компетентности.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ: ПОДХОДЫ И КОНЦЕПЦИИ

В отечественной психологии выделяют два подхода в исследовании коммуникативной компетентности

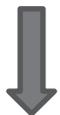
ПОДХОДЫ



ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ

ПРАКТИЧЕСКИЙ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ

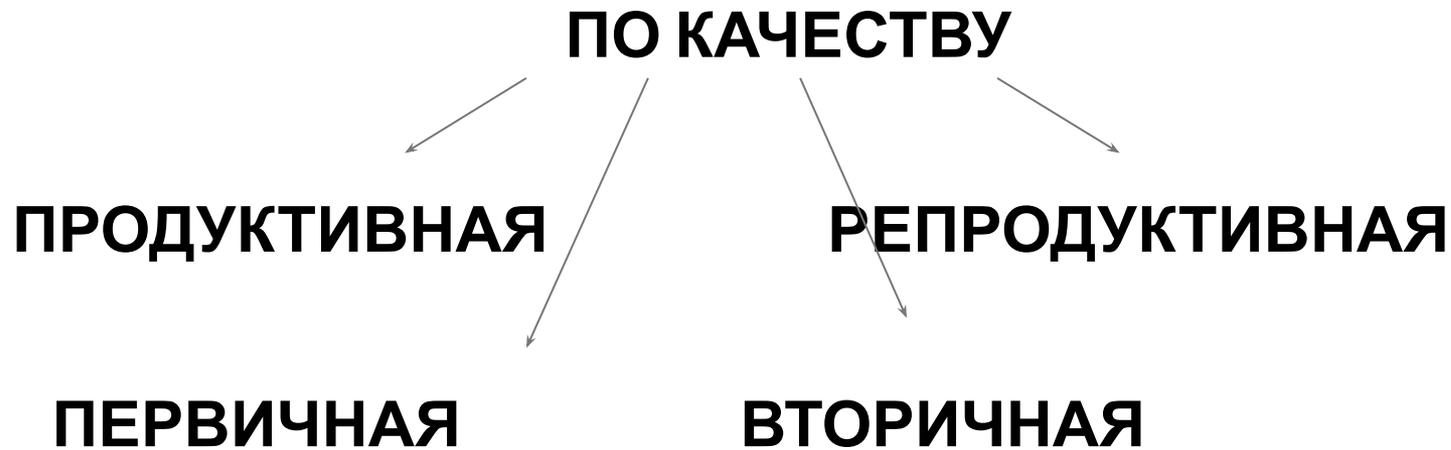


- ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ПОНЯТИЯ КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ;
- ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, УСЛОВИЙ И ФАКТОРОВ;
- РАЗРАБОТКА ТЕОРЕТИЧЕСКИХ КОНЦЕПЦИЙ И МОДЕЛЕЙ;
- ВЫДЕЛЕНИЕ СТРУКТУРЫ.

ПРАКТИЧЕСКИЙ

- ПРОЦЕСС РАЗВИТИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ;
- РАЗРАБОТКА МЕТОДОВ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ.

ТИПЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ (О. В. СОЛОВЬЕВА И Ю. В. АНИКЕЕВА (2012))



ПО ШИРОТЕ

ОБЩАЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ

ПО СПЕЦИФИКЕ

КОМПЕТЕНТНОСТЬ

СЛУШАНИЯ

ВЫСКАЗЫВАНИЯ

НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ ОТНОСИТЕЛЬНО СТРУКТУРЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ:

- акцент исследователей сделан на когнитивной ее составляющей, т. е. на необходимых для построения общения способностях и знаниях (В. П. Захаров, В. А. Лабунская, Е. В. Руденский, З. С. Смелкова, Н. Ю. Хрящева);
- акцент исследователей сделан на коммуникативных умениях (А. В. Захаров, А. В. Мудрик);
- в качестве структурных элементов коммуникативной компетентности выделены коммуникативные знания, способности и умения (Е. В. Сидоренко);
- в структуре коммуникативной компетентности выделены не только коммуникативные знания, умения и навыки, но и личностные особенности (Л. И. Берестова, Ю. Н. Емельянов, Ю. М. Жуков, А. А. Кидрон, Л. А. Петровская, Е. С. Семенов и др.).

КОМПОНЕНТЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ (Ю. Н. ЕМЕЛЬЯНОВ)

- **обучаемость как общая способность;**
- **коммуникативные знания, умения, навыки (свободное владение вербальными и невербальными средствами общения), собственно невербальные средства;**
- **организация индивидом межличностного пространства на своей территории согласно социальным нормам;**
- **личностные переменные: Я-концепция; пластичная/ригидная установка; экстернальность/интернальность [Емельянов, 1995].**

СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ (Н. Б. БУРТОВА)

Н. Б. Буртовой в структуре коммуникативной компетентности выделены следующие уровни:

- **социально-психологический;**
- **индивидуально-психологический;**
- **психофизиологический.**

Е. В. Руденский определяет коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления человеком эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия. Эти ресурсы включают в себя когнитивные возможности человека по восприятию, оценке и интерпретации ситуаций, планирование человеком его коммуникативных действий в общении с людьми, правила регуляции коммуникативного поведения и средства его коррекции.



СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ (Е. В. РУДЕНСКИЙ)

- коммуникативно-диагностическая (диагностика социально-психологической ситуации);
 - коммуникативно-прогностическая (предвидение результатов общения);
 - коммуникативно-программирующая (подготовка к коммуникации);
 - коммуникативно-организационная (средства привлечения внимания к предмету коммуникации).
- 

ГРУППЫ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ (Е. В. РУДЕНСКИЙ)

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;**
- **достигать целостности высказывания;**
- **высказываться логично и связно;**
- **выражать в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного.**

2. Социально-психологические умения, связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношения, взаимопроявлений и взаимовлияний:

- **умение психологически верно и в соответствии с ситуацией вступать в общение;**
- **поддерживать общение, психологически стимулировать активность собеседников;**
- **психологически точно определить момент 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 самомотивации, саморегуляции:

- умение преодолевать психологические барьеры в общении, снимать напряжение;
- эмоционально настраиваться на ситуацию общения, выбирать адекватные ситуации общения формы невербального поведения (жесты, позы и т. п.);
- 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 предложения, пожелания, упреки и т. д.

5. Умение использовать невербальные средства общения:

- паралингвистические (интонация, пауза, темп, громкость, тональность, мелодика);
- экстралингвистические (смех, шум, аплодисменты и т. д.);
- кинетические (жест, мимика);
- проксемические (позы, движения, дистанция общения).

6. Умение общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности, т. е. конструктивно использовать

- организационно-коммуникативные формы установления отношений;
- организационно-коммуникативные формы планирования совместной деятельности;
- оппозиционные организационно-коммуникативные формы;
- коммуникативные формы дискуссии и полемики.

7. Умение взаимодействовать:

- **на уровне диалога – с личностью или группой;**
- **на уровне полилога – с массой или группой;**
- **на уровне межгруппового диалога и т. д.**

И. Б. Пономарев и В. П. Трубочкин выделили **три блока компонентов коммуникативной компетентности**

БЛОКИ:

- ❖ **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.**
- 

ПОДХОДЫ К ТРАКТОВКЕ ПОНЯТИЯ КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

- способность личности вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемых коммуникативных целей [Зимняя, 2006];
- межличностный опыт, базой формирования которого являются процессы социализации и индивидуализации [Равен, 2002];
- способность к коммуникации; способность целесообразно взаимодействовать с другими на своем уровне обученности, воспитанности, развития, на основе гуманистических личностных качеств и с учетом коммуникативных возможностей собеседника [Емельянов, 1995];
- качества, способствующие успешности протекания процесса общения (качества отождествляются с коммуникативными способностями человека) [Петровская, 1998];
- системы коммуникативных действий, основанные на знаниях об общении и позволяющие свободно ориентироваться и действовать в когнитивном пространстве [Знаменская, 2003].

СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ (И. Н. ЗОТОВА)



Коммуникативные знания

Коммуникативные умения

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПСИХОЛОГА И ЕЕ СТРУКТУРА

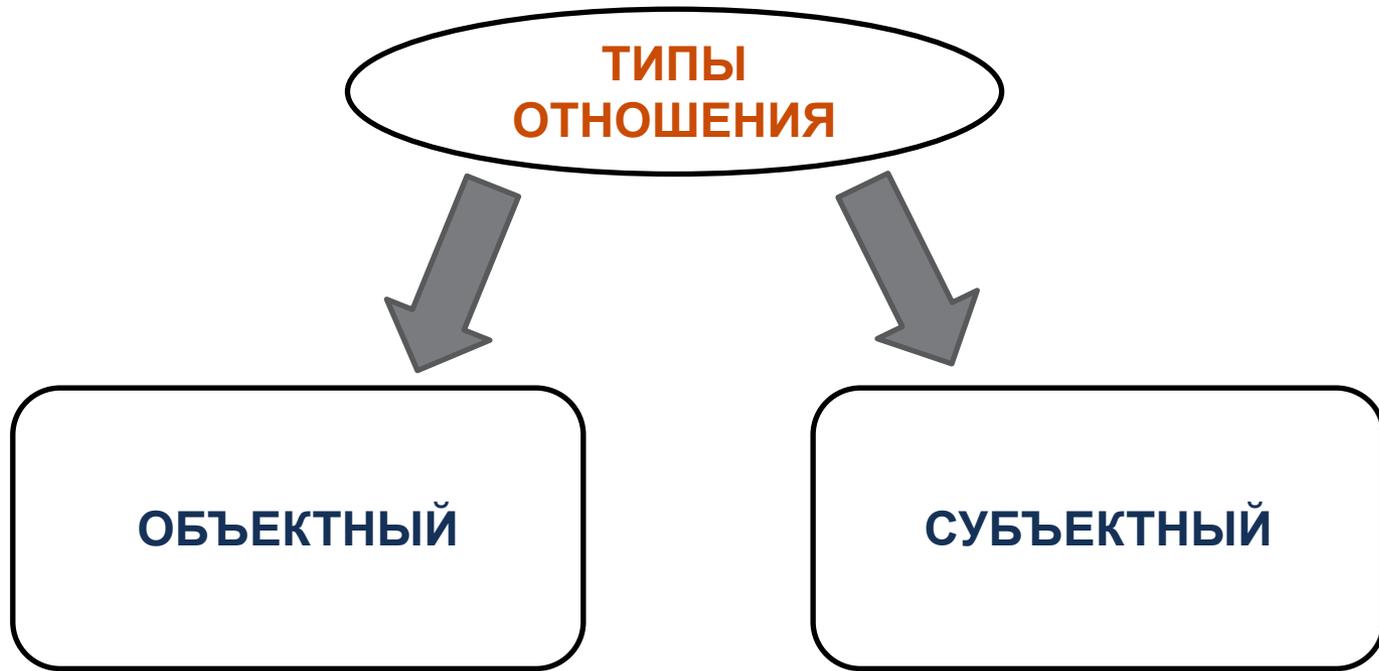
КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

1. направленность коммуникации;
2. целенаправленность;
3. общительность;
4. скорость вступления в контакт, гибкость поведения;
5. продуктивность коммуникативного процесса;
6. опыт (знания, умения, навыки, привычки);
7. психические процессы;
8. психические свойства;
9. характер;
10. рефлексивность, систему отношений личности;

Коммуникативная компетентность психолога предполагает наличие следующих умений:

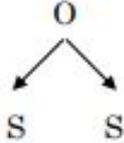
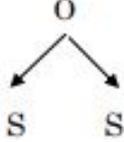
- излагать партнеру содержание информации на доступном ему языке;
- предоставлять информацию с позитивных, конструктивных позиций;
- придерживаться в коммуникации общепринятых в человеческом обществе норм, ценностей, принципов, идеалов;
- быть внимательным, проявлять уважение к партнеру по общению, воздерживаться от агрессивных проявлений; доказательно, убедительно отстаивать свою точку зрения на предмет обсуждения;
- концентрироваться на содержании информации обсуждаемой темы, не затрагивая личностные качества собеседника;
- контролировать время коммуникации, оставлять партнеру психологическое пространство (паузы) для реагирования на получаемую информацию.

ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ



ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОСТРАНСТВАХ СУЩЕСТВОВАНИЯ ЧЕЛОВЕКА (ПО МУРАВЬЕВОЙ, 2005)

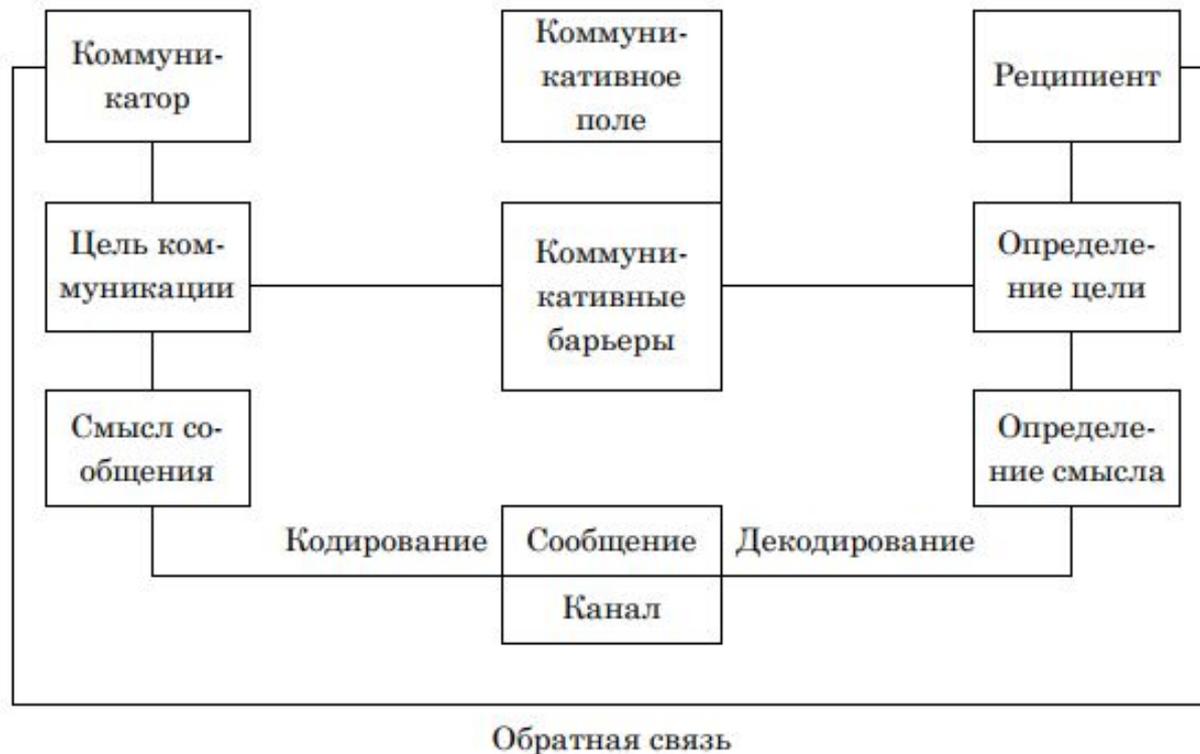
Психологические пространства существования человека	Типы отношения к другому	Виды общения	Коммуникативные стратегии	Коммуникативные паттерны	
				комплементарные	симметричные
Витальное	Объектное	Интракоммуникация S → O	1. Доминирование. 2. Подчинение	Доминирование – подчинение (кооперация)	Доминирование – доминирование (соперничество за позицию «сверху»)
			Манипуляция	Манипуляция – подчинение манипуляции (обман)	Манипуляция – манипуляция (рефлексивная игра)
			Компромисс	Компромисс – компромисс (взаимные уступки)	Компромисс – компромисс (взаимные уступки)

Психологические пространства существования человека	Типы отношения к другому	Виды общения	Коммуникативные стратегии	Коммуникативные паттерны	
				комплементарные	симметричные
Функционально-ролевое	Объектное	Экстракоммуникация 	Формально-ролевая	Кооперация на основе одинаковых представлений о ролевых правах и обязанностях	Соперничество на основе неодинакового понимания ролевых прав и обязанностей
			Деловая	Кооперация на основе одинакового понимания задачи	Соперничество на основе неодинакового понимания задачи
Самоактуализационное	Субъектное	Интеркоммуникация 	Партнерская	Сотрудничество на основе согласования интересов и намерений	
			Содружество	Объединение для реализации совпадающих интересов, целей, намерений	
Духовное	Субъектное	Транскоммуникация S — S	Осознанное использование всех возможных коммуникативных стратегий		

СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА

Коммуникация разворачивается в коммуникативной ситуации

СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ (ПО [ГУЛЕВИЧ 2007])



ЦЕЛИ УЧАСТНИКОВ КОММУНИКАЦИИ

1. **Передача и получение информации. В соответствии с существующими нормами речевой коммуникации для эффективного достижения этой цели сообщение должно [Казарино- ва, Погольша, 2000]:**

- содержать лишь необходимую для передачи информацию. Передача ненужной, избыточной информации способствует введению собеседника в заблуждение, что, в свою очередь, приводит к недооценке им значимости основной информации;**
- быть правдивым;**
- быть релевантным теме коммуникации;**
- быть понятным.**

- 2. Социализация: расширение поведенческого репертуара участников коммуникации, формирование, развитие и изменение у них поведенческих и перцептивных умений и навыков, установок.**
 - 3. Воздействие на когнитивную активность участников коммуникации. Так, например, передаваемое сообщение может вызвать вдохновение для творчества, создания новых идей, а может и мешать коммуникатору или реципиенту размышлять; может помочь ему сконцентрироваться на чем-то и направить на этот объект свое внимание, а может ухудшать запоминание и т. п.**
- 

- 4. Воздействие на эмоциональную сферу участников общения: передаваемое сообщение может как улучшать, так и ухудшать эмоциональное состояние собеседников, усиливать и ослаблять самоконтроль и регуляцию участниками собственного эмоционального состояния.**
 - 5. Побуждение собеседника к действию, организация деятельности. Например, Н. Д. Твороговой (2002) показана взаимосвязь коммуникативных навыков студентов с их экзаменационной оценкой. У студентов с неразвитыми коммуникативными навыками экзаменационные оценки ниже, и наоборот.**
- 

- 6. «Общение ради самого процесса общения», от которого люди получают удовольствие (например, влюбленные).**
 - 7. Выражение отношения к собеседнику (например, эмоциональная поддержка).**
 - 8. Влияние на самооценку и определение статуса реципиента: сообщение может понижать или повышать самооценку реципиента, а также подчеркивать его высокий или низкий статус**
- 

9. Самораскрытие участника общения, самопрезентация как стремление создать определенное впечатление о себе, выражение им своих переживаний. По мнению О. А. Гулевич (2007), участники общения различаются по значимости этих целей для них. Например, Э. Шостром разделяет людей на «манипуляторов» и «актуализаторов». Для манипуляторов основной целью является самопрезентация, а для актуализаторов – самораскрытие.

10. Поддержание общающимися своего статуса и самооценки. Например, студенты с хорошими коммуникативными навыками гораздо чаще, чем студенты с плохими коммуникативными навыками, имеют высокий социометрический статус в группе [Творогова, 2002].

ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ

Процесс коммуникации, включающий в себя кодирование, передачу и декодирование сообщения, осуществляется в коммуникативном поле. Оно состоит из норм, скриптов, стилей коммуникации, когнитивной нагрузки на общающихся, а также временных и пространственных ограничений.

Нормы коммуникации представляют собой определенные правила, соблюдение которых ожидается большинством людей.

Скрипт коммуникации – это распространенное представление о типичной последовательности действий в определенной коммуникативной ситуации.

Стиль коммуникации представляет собой совокупность норм, определяющих форму сообщений.

КЛАССИФИКАЦИЯ СТИЛЕЙ КОММУНИКАЦИИ (Н. М. ЛЕБЕДЕВА)

**Согласно данной классификации по стилям
выделяют:**

ПРЯМУЮ И
НЕПРЯМУЮ
КОММУНИКАЦИЮ

ИНСТРУМЕНТАЛЬНУЮ
И ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ
КОММУНИКАЦИЮ

ВЫЧУРНУЮ И
СЖАТУЮ
КОММУНИКАЦИЮ

СОЦИАЛЬНО И
ЛИЧНОСТНО
ОРИЕНТИРОВАННУЮ
КОММУНИКАЦИЮ

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

К элементам коммуникативной ситуации относят коммуникативные барьеры – помехи, которые препятствуют адекватной передаче сообщения от коммуникатора к реципиенту. О. А. Гулевич (2007) выделяет пять типов барьеров:

1. Технические барьеры связаны с воздействиями внешней среды (например, шум).
2. Фонетические барьеры связаны с особенностями вербального и невербального поведения коммуникатора (например, плохая дикция или невыразительная мимика).
3. Психологические барьеры представляют собой психологические особенности участников общения, которые препятствуют передаче сообщения. Они включают в себя:
 - свойства личности (например, неуверенность, застенчивость);
 - социальные установки и ценности, порождающие нежелание или неумение общаться (например, эгоцентризм);
 - негативные эмоциональные состояния, особенно возбуждение или страх перед человеком или общением (например, страх выступления перед аудиторией);
 - неадекватное восприятие партнера по общению.

- 4. Семантические барьеры, связанные с используемыми при коммуникации абстрактными или многозначными понятиями.**
- 5. Социальные барьеры, связанные с принадлежностью участников общения к определенным социальным группам (возрастным, половым, профессиональным, этническим, религиозным, досуговым и т. д.), порождают использование стереотипов**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В ОБЩЕНИИ

Важным элементом коммуникативной ситуации является обратная связь, которая представляет собой вербальные и невербальные сообщения, намеренно или ненамеренно посылаемые реципиентом в ответ на сообщения коммуникатора. Принято выделять оценочную и безоценочную обратную связь.

- Безоценочная обратная связь не содержит отношения реципиента к коммуникатору или его сообщению.**
- В ходе оценочной обратной связи реципиент дает оценку коммуникатору или его высказыванию**

ПОНЯТИЕ И КЛАССИФИКАЦИИ ВИДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

Термин тренинг (от англ. train, training) имеет ряд значений: обучение, воспитание, подготовка, тренировка, дрессировка

Психологический тренинг отличается от других методов интерактивного обучения рядом особенностей. Во-первых, психологический тренинг дружелюбен ко всем психологическим техникам и средствам, опыту педагогических вмешательств и может аккумулировать из них все позитивное. Во-вторых, тренинг занял специфическое положение среди методов обучения, воспитания, коррекции, развития, став в равной мере применимым в работе с представителями разных профессиональных, возрастных, половых и других групп [Макшанов, 1997].

ФУНКЦИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА (С. И. МАКШАНОВ)

- ✓ **Диагностическая;**
- ✓ **Преобразующая;**
- ✓ **Корректирующая;**
- ✓ **Профилактическая;**
- ✓ **Адаптационная.**

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ТРЕНИНГА

Основной целью тренинга является повышение социально-психологической и коммуникативной компетентности, развитие личности человека. Эту цель конкретизируют в следующих задачах [Психогимнастика в тренинге, 1999]:

- 1. Приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения.**
- 2. Формирование умений и навыков эффективного общения.**
- 3. Коррекция, формирование и развитие установок, определяющих успешное взаимодействие с людьми.**
- 4. Развитие способности к адекватному восприятию себя, других людей и их взаимоотношений.**
- 5. Коррекция и развитие системы отношений личности.**

Классификации психологического тренинга (по [Макшанов, 1997])

Основание	Виды тренинга
Форма проведения	Индивидуальный и групповой
Состав участников	Реальные группы и группы незнакомых людей
Композиция	Однородные группы (по возрасту, полу, культуральным особенностям, профессии, региональным особенностям, индивидуально-психологическим характеристикам, мотивации) и неоднородные группы
Уровень изменений	Субъектный (изменения происходят преимущественно на уровне умений и навыков) и личностный (изменения происходят преимущественно на уровне личностных свойств)
Организация	Фрагментарный тренинг и программированный тренинг
Цели и задачи	Коммуникативный тренинг, интеллектуальный тренинг, регулятивный тренинг, тренинг специальных умений

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ КАК ОСНОВНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ТРЕНИНГА

Обратная связь подразделяется на непосредственную, или прямую (непосредственно между участниками тренинга) и опосредованную техническими устройствами (например, через просмотр видеозаписи собственного поведения). Л. А. Петровская предлагает следующую дифференциацию непосредственной, или прямой (межличностной) обратной связи [Петровская, 1998].

1. Намеренная/ненамеренная (сознательно передаваемая и непроизвольная).
2. 2. Вербальная/невербальная (в соответствии со средствами передачи).

Принципы психологического тренинга (по [Макшанов, 1997])

Принципы создания среды тренинга	Принципы поведения участников тренинга	Организационные принципы	Этические принципы
<p>Системная детерминация.</p> <p>Реалистичность.</p> <p>Избыточность</p>	<p>Активность.</p> <p>Исследовательская и творческая позиция.</p> <p>Субъект-субъектное общение.</p> <p>Объективация поведения.</p> <p>Искренность.</p> <p>«Здесь и теперь»</p>	<p>Физическая закрытость.</p> <p>Комплектование группы (гомогенность/гетерогенность).</p> <p>Пространственно-временная организация</p>	<p>Конфиденциальность.</p> <p>Соответствие заявленных целей тренинга его содержанию.</p> <p>Ненанесение ущерба</p>

Основополагающими принципами для формирования среды тренинга выступают:

- 1. Принцип системной детерминации.**
- 2. Принцип реалистичности.**
- 3. Принцип избыточности.**

ПРИНЦИПЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПОВЕДЕНИЕ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧАСТНИКОВ ГРУППЫ

- 1. Принцип активности.**
 - 2. Принцип исследовательской и творческой позиции.**
 - 3. Принцип объективации поведения.**
 - 4. Принцип субъект-субъектного общения.**
 - 5. Принцип «искренности».**
 - 6. Принцип «здесь и теперь».**
- 

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ТРЕНИНГА

Принцип
конфиденциальности

Принцип соответствия
заявленных целей
тренинга его
содержанию

Принцип ненанесения
ущерба («не навреди»)

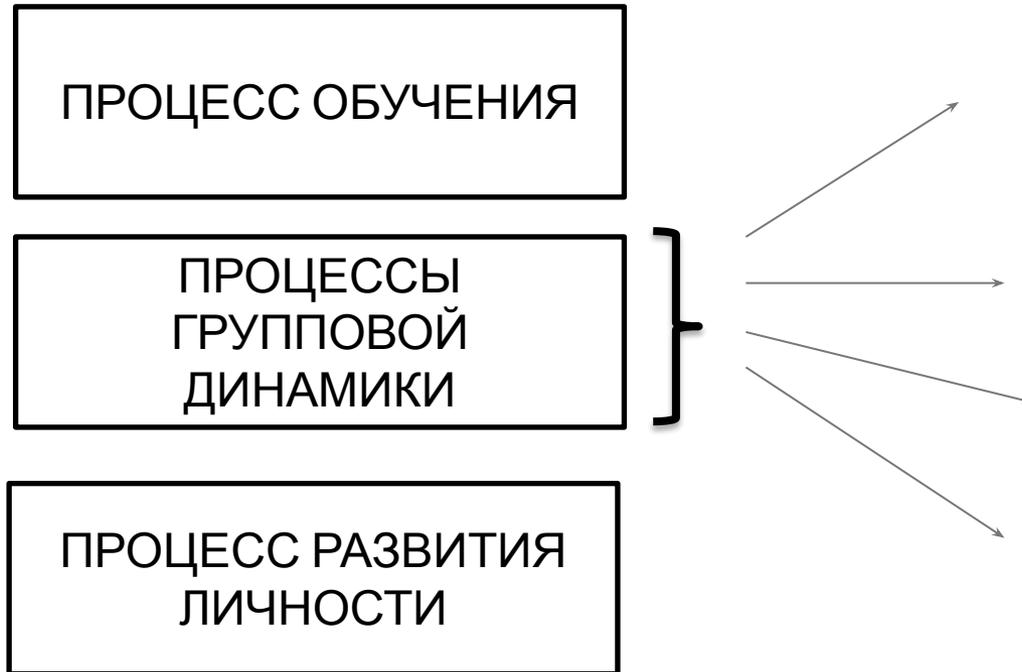
ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРИНЦИПЫ ТРЕНИНГА

Принцип
физической
закрытости

Принцип
комплектования
группы тренинга

Принцип
пространственно-
временной
организации
тренинга

ПРОЦЕССЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА



СТАДИЯ ЗНАКОМСТВА

СТАДИЯ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВНУТРИГРУППОВЫХ РОЛЕЙ

СТАДИЯ УСТОЙЧИВОЙ РАБОТЫ ГРУППЫ

СТАДИЯ ЗАВЕРШЕНИЯ РАБОТЫ ГРУППЫ

МЕТОДЫ ТРЕНИНГА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

- **Групповая дискуссия в психологическом тренинге – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения [Вачков, 2001].**

Групповая дискуссия представлена на тренинге в трех основных формах:

- 1. Изложение тренером информационного блока с последующим обсуждением его для усвоения учебного материала на теоретическом уровне. Доминирование тренера при этом нежелательно, но неизбежно.**
- 2. Обсуждение видеозаписи ролевой игры, упражнений. Здесь роль тренера сводится к минимуму; он лишь координирует действия и прерывает непродуктивные линии обсуждения, незаметно избирательно подкрепляя отдельные высказывания участников тренинга.**
- 3. Подведение итогов в конце темы, сеанса, блока, дня, цикла. Тренер ведет дискуссию, высказывая свое мнение лишь при прямой необходимости.**

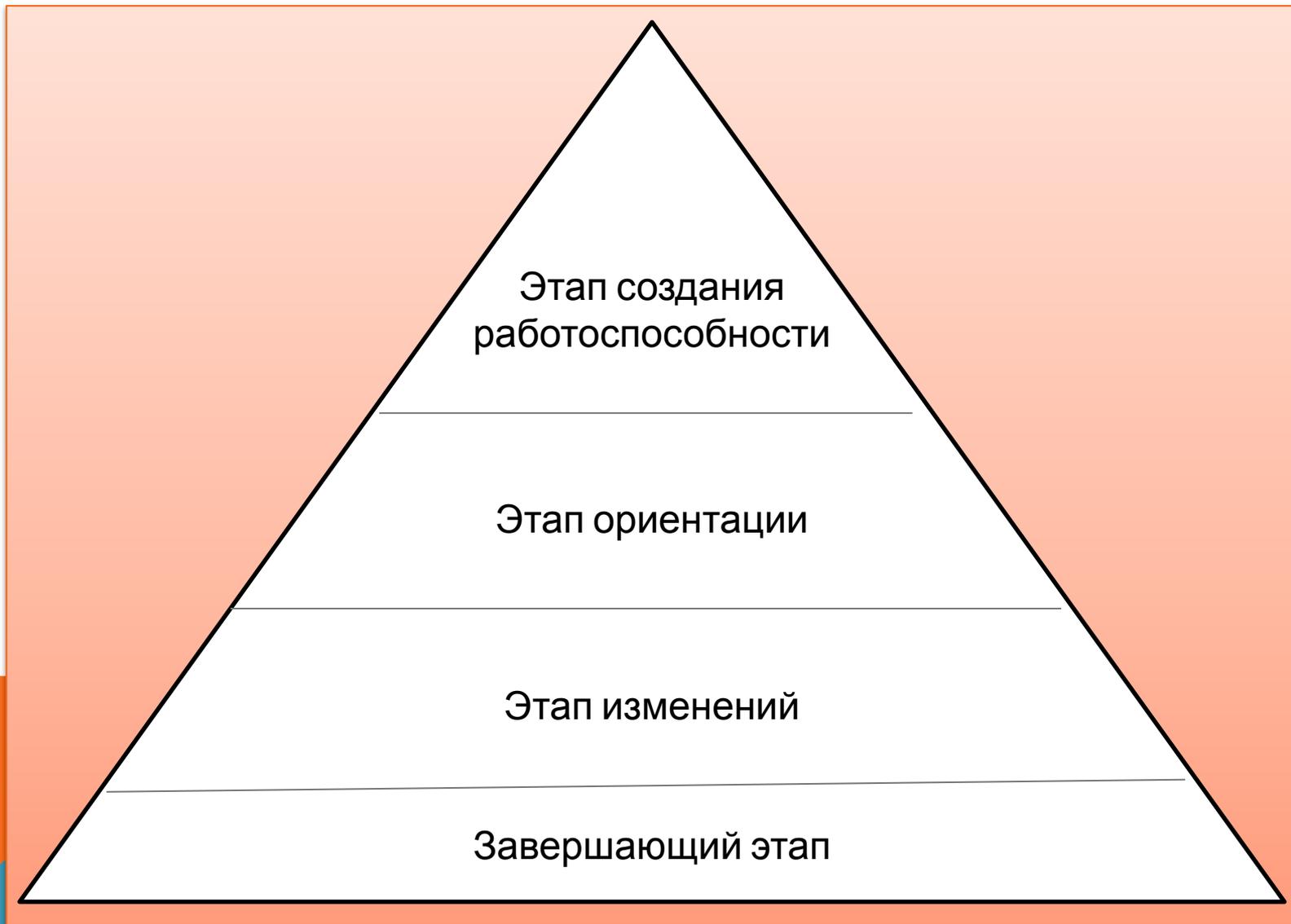
- **Ситуационно-ролевая игра – это основной метод тренинга, который воспроизводит трудные ситуации профессионального общения. В случае видеотренинга ситуационно-ролевая игра проводится с видеозаписью. Обычно ролевые игры в тренинге короткие по продолжительности (3–5 минут), что позволяет лучше использовать преимущества обратной видео- связи. Ролевая игра может быть прервана тренером, если уже в самом начале содержит достаточно материала для последующего анализа.**

- Упражнения с видеозаписью применяются для проработки отдельных элементов техники общения, а также для стимулирования процессов групповой динамики (например, упражнение «Испорченный телефон» для проработки способов передачи информации).
- Психогимнастика представляет собой активные физические или умственные действия, выполняемые по инструкции тренера. Как правило, психогимнастика проводится вместе со всей группой, включая и тренера. Она применяется в целях развития процессов групповой динамики и управления эмоциональным состоянием группы.

- **Методы психологической разгрузки призваны поддерживать на высоком уровне работоспособность участников тренинга в течение дня. Они включают в себя специальные аудиовизуальные программы, составленные тренером в соответствии с эстетическими вкусами участников группы. Для психологической разгрузки с успехом могут быть использованы программы релаксации, составленные независимо от тренинга. Разовая психологическая разгрузка не должна превышать 5 минут.**

- **Демонстрация моделей требуемого общения осуществляется ведущим в виде специальной иллюстрации к информационному блоку. В этом качестве могут быть использованы специальные видеозаписи. В то же время поведение ведущего на тренинге является объектом сознательного и неосознанного подражания. Поэтому предъявляются высокие требования к культуре и технике общения ведущего или тренера.**
- **Самообучение участников после тренинга необходимо для закрепления усвоенного и проекции его на реальные условия профессионального общения.**

ЭТАПЫ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ В ТРЕНИНГЕ



СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДЛЯ КЛИНИЧЕСКИХ ПСИХОЛОГОВ

Цель проведения тренинга коммуникативной компетентности для клинических психологов – развитие их коммуникативной компетентности – конкретизируется в следующих задачах:

- ❖ **осознание специалистами-психологами наиболее свойственных им тактик и стратегий поведения в обыденной и профессиональной жизни, развитие умений распознавать их по используемым речевым формам, определять их эффективность;**
- ❖ **развитие коммуникативных умений и навыков с субъектами профессиональной деятельности;**
- ❖ **распознавание тактик и стратегий поведения партнера по общению с определением их эффективности для каждой из сторон в контакте;**

- ❖ овладение технологиями профессиональной коммуникации, оптимизация взаимоотношений с другими людьми;
- ❖ расширение поведенческого репертуара, диапазона тактик и стратегий поведения в сфере профессионального общения;
- ❖ исследование и осознание способов общения в профессиональной сфере – в системах «клинический психолог – врач», «клинический психолог – клинический психолог», «клинический психолог – руководитель», «клинический психолог – клиент», «клинический психолог – семья»;
- ❖ развитие умений самостоятельной работы: способности к постоянному самосовершенствованию и развитию собственных коммуникативных навыков; готовности к развитию основных коммуникативных качеств, способствующих эффективности профессиональной деятельности клинического психолога.

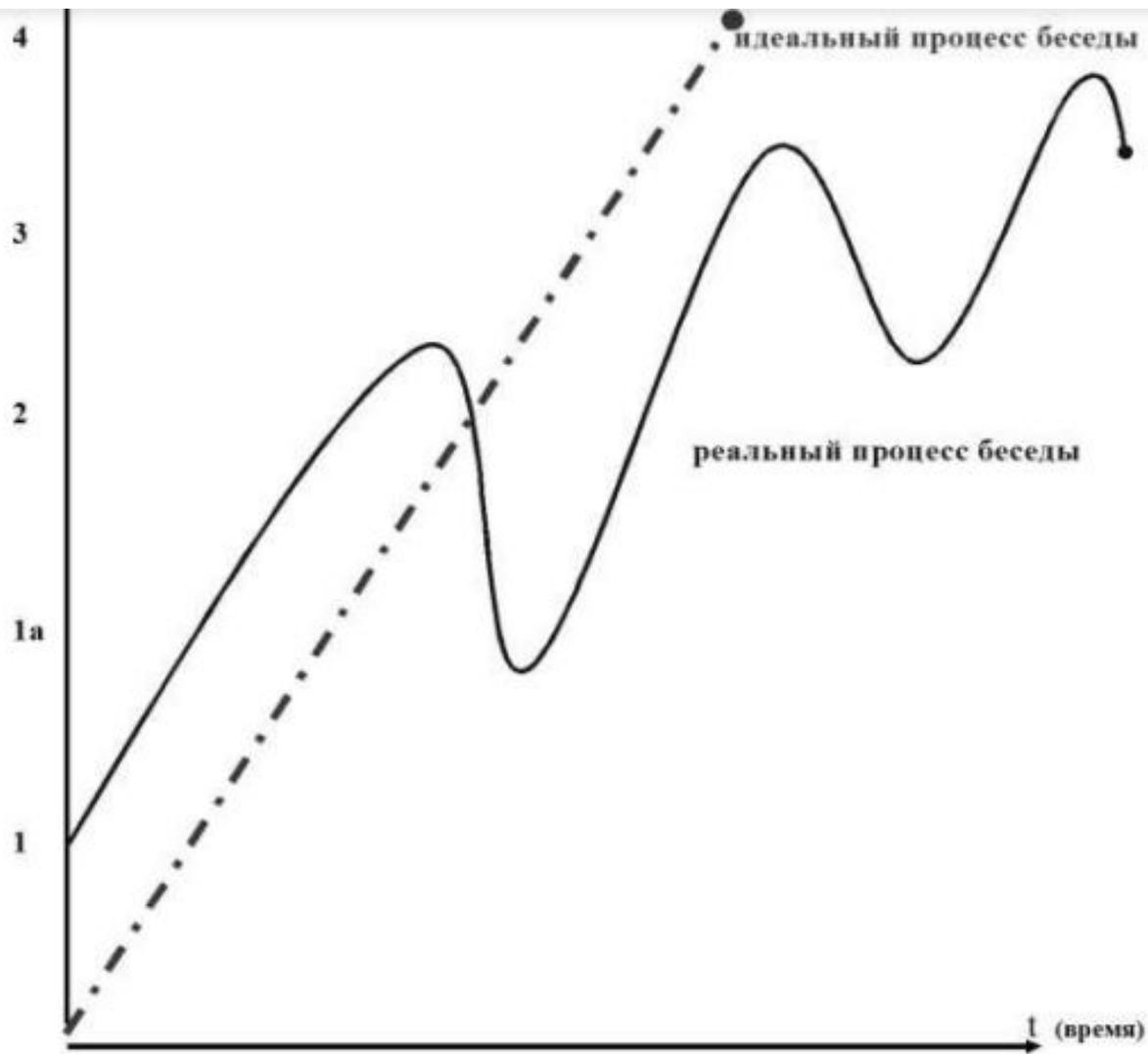


Рис. 2. Этапы деловой беседы: 1 – установление оптимального психологического климата для беседы; 1a – коррекция психологического климата во время беседы; 2 – сбор необходимой информации (обмен информацией); 3 – выработка оптимального варианта для решения; 4 – принятие решения

ЭТАПЫ АКТА ОБЩЕНИЯ (ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТАКТ)

Общение – это участие одного человека в регуляции состояния или деятельности другого человека.

Акт общения – это ограниченный во времени отрезок в процессе общения, который начинается с установления психологического контакта и заканчивается выходом из психологического контакта.



ЭТАПЫ АКТА ОБЩЕНИЯ

НАСТРОЙКА НА СОБЕСЕДНИКА

УСТАНОВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА

ОБМЕН РЕЧЕВЫМИ СООБЩЕНИЯМИ

ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА

ВЕРБАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА:

- отчетливое приветствие;
- обращение к человеку по имени;
- общий смысл содержания речевых сообщений.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТАКТА:

- Проксемика:
 - ❑ угол поворота тела к собеседнику от 45 до 90 градусов;
 - ❑ угол наклона тела меньше прямого;
 - ❑ оптимальная индивидуализированная дистанция с учетом общих закономерностей:
 - интимная – 0–45 см;
 - личная – 45–60–120 см;
 - социальная – 120–210–360 см;
 - публичная – 360– 750 см и более;
 - ❑ одинаковое соотношение уровней глаз в вертикальной плоскости.
- Поза:
 - открытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз);
 - асимметричная.

- **Мимика:**
 - улыбка;
 - живое, естественное выражение лица.
- **Взгляд:**
 - продолжительность контакта глаз 3–5 с;
 - частота контакта – не реже 1 раза в минуту;
 - частота моргания – раз в 3–5 с.
- **Такесика – движения собеседников в пространстве:**
 - не резкие, небольшой амплитуды;
 - неритмические, ритуализированные прикосновения.
- **Паралингвистические признаки психологического контакта:**
 - отчетливость речи;
 - доброжелательная интонация;
 - средняя громкость голоса;
 - низкая высота тона;
 - умеренный темп речи.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В ОБЩЕНИИ. ХАРАКТЕРИСТИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Обратная связь – это наша реакция (вербальная или невербальная) на поведение партнера. Это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, а в большей степени сведения о нас самих в связи с этим человеком, которые информируют о том, что нам приятно и что неприятно.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

- **Описательный характер – безоценочность.**
 - **Неотсроченность.**
 - **Конкретность.**
 - **Конструктивность (релевантность).**
 - **Позитивная направленность.**
- 

ПРАВИЛА ПОДАЧИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

- 1. Говорить о поведении партнера, а не о его личности.**
 - 2. Говорить о своих наблюдениях, а не о собственных умозаключениях.**
 - 3. Давать больше описаний и меньше оценок.**
 - 4. Описывать поведение другого, пользуясь категориями типа «в большей или в меньшей степени...», а не категориями типа «ты всегда...» или «ты никогда...».**
 - 5. Говорить о том, что происходит сейчас или что было в недавнем прошлом, не упоминая далекого прошлого.**
- 

- 6. Стараться давать меньше советов, а больше высказывать соображения, как бы делась мыслями и информацией с партнером («возможно...», «может быть...»).**
 - 7. Выделять в обратной связи то, что может помочь другому и что он мог бы при желании изменить.**
 - 8. Не давать обратную связь другому слишком большими порциями – иначе партнер все не осмыслит.**
 - 9. Выбирать подходящее время, место и ситуацию для подачи обратной связи партнеру.**
 - 10. Подача обратной связи требует сосредоточенности, смелости, уважения к себе и к другим.**
- 

ПРАВИЛА ПРИЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

- 1. Внимательно выслушать обратную связь до конца, не поддаваясь соблазну выработать в ходе слушания контраргументы.**
- 2. Для снижения эмоционального напряжения и вовлеченности пересказать то, что услышано от другого.**
- 3. Не забывать, что партнер при подаче обратной связи представляет только самого себя, а не все человечество в целом.**
- 4. Из полученной обратной связи не должно автоматически вытекать намерение изменять свое поведение.**
- 5. Во время приема обратной связи оказывать помощь партнеру в его трудной и рискованной задаче.**

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ: ТЕХНИКИ И УСЛОВИЯ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ

Активное слушание (эмпатическое слушание) – техника общения, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

ДЕЙСТВИЯ СЛУШАЮЩЕГО:

- ❖ **Игнорирование;**
 - ❖ **Выспрашивание (открытые, закрытые, альтернативные вопросы);**
 - ❖ **Безмолвное слушание;**
 - ❖ **Уточнение;**
 - ❖ **Пересказ услышанного;**
 - ❖ **Описание эмоционального состояния говорящего;**
 - ❖ **Дальнейшее развитие мыслей собеседника;**
 - ❖ **Подведение промежуточных итогов.**
- 