

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНЦІЇ ПЕДАГОГА

Тема 3. Поняття, функції та принципи комунікативного процесу.

Зміст:

- 3.1. Складові комунікативної компетентності педагога
- 3.2. Поняття та значення комунікативного процесу
- 3.3. Структура та етапи комунікативного процесу
- 3.4. Етапи в розвитку комунікативного процесу

3.1. Складові комунікативної компетентності педагога

Комунікація – це процес *двостороннього обміну інформацією*, результатом якого є взаєморозуміння. Якщо взаєморозуміння не досягнуто – комунікація не відбулася. Для того щоб переконатися *в успіху комунікації, необхідно мати зворотний зв'язок*, що повідомляє про те, як люди Вас зрозуміли, як вони сприймають Вас, як ставляться до порушеної Вами проблеми.

Комунікативна компетентність – *здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти* з іншими людьми. Для ефективної комунікації необхідне:

- досягнення **взаєморозуміння** партнерів,
- розуміння **ситуації**,
- **предмета** спілкування.

Комунікативна компетентність – це **система внутрішніх ресурсів**, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Комунікативна компетентність передбачає такий рівень взаємодії з оточуючими, який дозволяє особі в межах своїх **здібностей і соціального статусу** успішно функціонувати в суспільстві, а також наявність **життєвого досвіду, ерудиції, наукових знань** та ін.

Складові комунікативної компетентності:

- **комунікабельність** (здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми);
- володіння змістовною інформацією та вміння оперувати нею;
- здатність до партнерської взаємодії та досягнення взаєморозуміння.

Причинами невдалої комунікації можуть бути:

- **стереотипи** – спрощені думки щодо окремих осіб або ситуації, внаслідок чого відсутній об'єктивний аналіз і розуміння людей, ситуацій, проблем;
- **перенасиченість** комунікативного простору інформацією перешкоджає прийняттю актуальних рішень, призводить до зайвих емоційних перевантажень, тим самим ускладнюючи взаємини з оточуючими;
- **«упереджені уявлення»** - схильність не брати до уваги того, що суперечить власним усталеним поглядам, того, що є новим, незвичайним («Ми віримо в те, у що хочемо вірити»). Людина рідко усвідомлює, що тлумачення подій іншою людиною так само законно, як і її власне тлумачення;
- **погані взаємини між людьми** - якщо ставлення людини є ворожим, то буде дуже важко переконати її в справедливості Вашої думки;
- **відсутність уваги й інтересу співрозмовника**, а інтерес виникає, коли людина усвідомлює значення інформації для себе: за допомогою цієї інформації можна отримати бажане або запобігти небажаному розвитку подій;

- **зневага фактами**, тобто звичка робити висновки за відсутності достатньої кількості фактів;

- **помилки в побудові висловлювань:**

- неправильне обрання слів,

- складність повідомлення,

- слабка переконливість,

- нелогічність;

- **неправильний вибір стратегії та тактики спілкування.**

Так само як і будь-яка з професійних компетенцій, **комунікативна компетенція вчителя визначається мінімум трьома складовими:**

- **когнітивною** (когніція, - процес, за допомогою якого відбувається обробка інформації, наприклад, сприйняття, увага, пам'ять; знання, пізнання (*що фахівець знає з цього питання*));

- **операційною** (як фахівець реалізує свої знання на практиці);

- **мотиваційною** (як фахівець ставиться до певної сфери власної діяльності).

Ці складові виявляються під час професійної взаємодії вчителя на різних рівнях:

учитель - учень;

учитель - учитель;

учитель – адміністратор;

учитель – батьки.

Для кожного з учасників освітнього процесу **якість і результат професійної взаємодії визначатимуться:**

- **спрямованістю особистості** (орієнтація на іншу людину, на спільну діяльність, бажання зрозуміти її, підтримувати взаємини);

- **педагогічним тактом і стилем спілкування** (частка відповідальності, яку беруть на себе учасники спільної діяльності, повинна бути адекватною до

внеску в кінцевий результат, а форми спілкування повинні відображати не тільки соціальний статус, але й інші суб'єктні якості особистості);

- **рівнем толерантності** (властивість особистості, що припускає її захищеність від дії несприятливих чинників, сформованість виборчої стерпності несприятливих дій без зниження адаптивних можливостей, прояви витримки, самовладання).

Недоліки мотиваційної складової часто відіграють роль специфічного гальма на шляху опанування викладачами знань і вмінь у галузі професійного спілкування.

Бажання втілити позитивні зміни у своє життя - єдиний позитивний варіант наслідків, які може спричинити такий вид педагогічного впливу, як **переконання**. Натомість в учнів виникає чимало непередбачуваних за своїми наслідками й «незапланованих» учителем переживань і почуттів у відповідь на такі педагогічні методи, як нав'ювання, примушування, деструктивна критика, маніпулювання тощо. Необхідно наголосити, що вчителі досить рідко встигають аналізувати ці переживання та ***почуття учнів, лише іноді усвідомлюючи, що кожний із згаданих видів впливу найчастіше спричиняє такі реакції:***

гнів, ворожість, неприйняття;
страх, тривожність;
руйнування надій і сподівань;
смуток, депресія;
самотність (фрустрація);
мстивість;
ненависть;
безнадійність, апатія;
збентеженість;
упертість;
відчуття власної незначущості;

приниження.

Звісно, жодний з учителів не планує викликати в учня хоча б одну емоцію з цього переліку. Не планує - однак іноді викликає.

Мистецтво спілкування - це *прийоми й навички* органічної соціально-психологічної *взаємодії вчителя й учнів*, змістом якої є обмін інформацією і здійснення виховного впливу за допомогою різноманітних комунікативних засобів, а також організація взаємин між учнями.

Комунікативну компетентність учителя розглядають як систему, що включає, за Д. І. Ізаренковим, низку інших компетентностей: мовленнєву, лінгвістичну й мовну.

Професійне мовлення вчителя в навчальному процесі є показником найважливіших чинників його діяльності:

- ерудиції та методичної майстерності;
- характеру та стилю спілкування з учнями;
- розуміння та бажання бачити в учнях активних, самостійних діячів навчального процесу.

Отже, від рівня розвитку комунікативної компетентності вчителя залежить ефективність його професійної діяльності.

У загальному вигляді комунікацію можна визначити як змістовний аспект соціальної взаємодії. *Процес комунікації складається з окремих актів, за посередництва яких реалізуються основні її функції:*

- управлінська - пов'язана з успішністю функціонування певної організації і є генетично та структурно вихідною;
- інформативна - пов'язана з обміном інформацією та науковим аналізом змісту інформаційних повідомлень;
- емотивна - пов'язана з емоційними переживаннями;
- фатична - пов'язана зі встановленням контактів.

Із наведеного випливає, що комунікативна компетентність являє собою синтез теоретичних і практичних знань із реалізації управлінської, інформативної, емотивної, фатичної функцій у процесі спільної діяльності.

Детально поняття «комунікативна компетентність» аналізується в роботах Ю. Ємельянова. Він трактує її як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, наголошуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість навчатися спілкування.

Комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Вона вимагає від особистості усвідомлення:

- власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки своєї роботи;
- власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень і «систематизованих білих плям» (стійких упереджень щодо тих чи інших проблем);
- готовності сприймати нове в зовнішньому середовищі;
- своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур (реальний інтернаціоналізм);
- своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією факторів зовнішнього середовища (екологічна психокультура);
- способів персоналізації навколишнього середовища (матеріальне втілення «почуття господаря»);
- рівня своєї економічної культури (ставлення до середовища проживання - житла, землі як джерела продуктів харчування, рідного краю, архітектури тощо).

Отже, комунікативна компетентність особистості розглядається як ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему ставлень людини до природного й соціального світу, а також до самої себе як синтезу цих двох світів.

3.2. Поняття та значення комунікативного процесу

Комунікація є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікація є тим процесом, який і забезпечує утворення суспільства.

“Комунікативний процес – це взаємодія між різними суб’єктами комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією.

Він включає динамічну зміну етапів в обох напрямках при взаємодії комунікантів:

- формування,
- передавання,
- приймання,
- розшифрування і використання інформації.

Поняття “комунікативний процес” в більшій мірі використовується для позначення **функції взаємодії в процесі комунікації.**

Дослідження показали, що близько **70% часу індивідуума припадає на комунікацію**: людина пише, читає, говорить, слухає. Жодна людина чи група людей не може існувати без комунікації. Тільки комунікація забезпечує передачу інформації та ідей.

Комунікація передбачає як передачу (вислів), так і розуміння (сприйняття) повідомлення. Досконала комунікація виникає в тому випадку, коли думка або ідея зрозумілі саме в тому значення, яке мав на увазі коли казав, тобто коли передача відбулася таким чином, що у приймаючого інформацію виник той же уявний образ, що був і у того, хто передавав інформацію.

Основна мета комунікаційного процесу – забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну, тобто повідомлень.

3. 2. Структура та етапи комунікативного процесу

У процесі обміну інформацією можна виділити **чотири базових елементи**:

1. **Відправник** – особа, що:

- генерує ідеї,
- або збирає інформацію
- або передає її.

2. **Повідомлення** – власне **інформація, закодована** за допомогою символів.

3. **Канал** – **засіб передачі** інформації.

4. **Одержувач** – **особа**, якій призначена інформація і **яка інтерпретує** її.

При обміні інформацією відправник і одержувач проходять кілька взаємозалежних етапів. Їх завдання – скласти повідомлення і використати канал для його передачі таким чином, щоб обидві сторони зрозуміли вихідну ідею. Це важко, бо кожен етап є одночасно крапкою, у якій зміст може бути пошкодженим або повністю втраченим. Зазначені взаємозалежні етапи такі:

- Зародження ідеї
- Кодування і вибір каналу
- Передача
- Декодування (рис.3.1.)

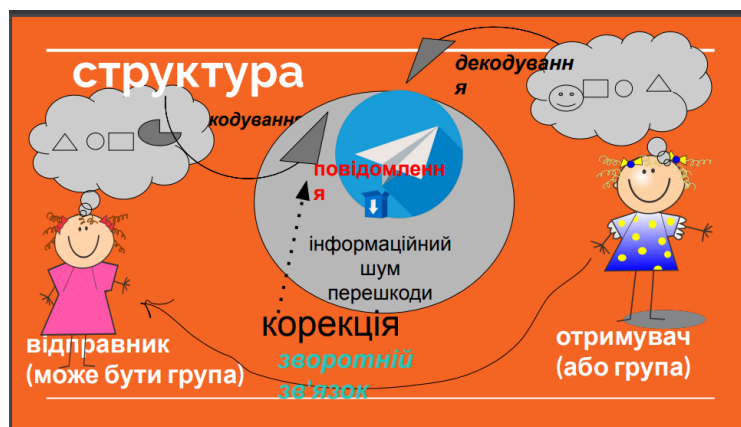


Рис.3.1. Схема комунікативного процесу.

Зародження ідеї. Обмін інформацією починається з формулювання ідеї або відбору інформації. Відправник вирішує, яку значиму ідею або повідомлення варто зробити предметом обміну. Багато спроб обміну інформацією обриваються на цьому першому етапі, оскільки відправник не витрачає достатнього часу на обмірковування ідеї. На цьому етапі необхідно усвідомити, які ідеї призначені для передачі до того, як ви відправляєте повідомлення, а також оцінити адекватність і доречність ваших ідей з урахуванням конкретної ситуації і мети комунікацій.

Кодування і вибір каналу. Перш ніж передати ідею, відправник повинен за допомогою символів закодувати її, використавши для цього слова, інтонації і жести (мова тіла). Таке кодування перетворює ідею в повідомлення.

Відправник має також вибрати канал, сумісний з типом символів, використаних для кодування. До деяких загальновідомих каналів відносяться передача мови і письмових матеріалів, а також електронні засоби зв'язку, включаючи комп'ютерні мережі, електронну пошту, відеострічки і відеоконференції. Якщо канал непридатний для фізичного втілення символів, передача неможлива. Картина інколи варта тисячі слів, але не при передачі повідомлення по телефону. Якщо канал не дуже відповідає ідеї, що зародилася на першому етапі, обмін інформацією буде менш ефективний. Вибір засобів повідомлення не повинен обмежуватися єдиним каналом. Часто бажано використовувати два або більше засобів комунікацій у поєднанні. Процес ускладнюється, оскільки відправнику доводиться встановлювати послідовність використання цих засобів і визначати тимчасові інтервали в послідовності передачі інформації. Тим не менш, дослідження показують, що одночасне використання засобів обміну усною і письмовою інформацією звичайно ефективніше, ніж, тільки обмін письмовою інформацією.

Передача. На третьому етапі відправник використовує канал для доставки повідомлення (закодованої ідеї або сукупності ідей) одержувачу. Мова йде про

фізичну передачу повідомлення, що багато людей помилково і приймають за сам процес комунікацій. У той же час передача є лише одним з етапів, через які необхідно пройти, щоб донести ідею до іншої особи.

Декодування. Після передачі повідомлення відправником одержувач декодує його. Декодування – це переклад символів відправника в думці одержувача. Якщо символи, обрані відправником, мають точно таке ж значення для одержувача, останній буде знати, що саме мав на увазі відправник, коли формувалася його ідея. Якщо реакції на ідею не потрібні, то процес обміну інформації на цьому має завершитися.

Проте з ряду причин, одержувач може додати трохи інший сенс повідомленню, ніж в голові відправника. Обмін інформацією слід вважати ефективним, якщо одержувач продемонстрував розуміння ідеї, провівши дії, яких чекав від нього відправник.

Зворотній зв'язок. Зворотній зв'язок – це реакція на те, що було почуте, прочитане або побачене. Інформація (у вербальному або невербальному оформленні) відсилається назад відправникові, засвідчуючи про міру розуміння, довіри до повідомлення, засвоєння і згоди з повідомленням. При наявності зворотного зв'язку відправник і одержувач міняються комунікативними ролями. Початковий одержувач стає відправником і проходить через всі етапи процесу обміну інформацією для передачі свого відгуку початковому відправнику, який тепер відіграє роль одержувача. Ефективний обмін інформацією повинен бути двосторонньо спрямованим. Зворотній зв'язок може сприяти значному підвищенню ефективності обміну управлінською інформацією.

Шум. Шумом називають те, що спотворює сенс повідомлення. Певні шуми присутні завжди, тому на кожному етапі процесу обміну інформацією відбувається деяке спотворення сенсу. Зазвичай ми долаємо шум і передаємо наше повідомлення. Однак високий рівень шуму точно призведе до помітної втрати сенсу і може цілком блокувати спробу встановлення інформаційного

обміну. Зворотний зв'язок помітно підвищує шанси на ефективний обмін інформацією, дозволяючи обом сторонам придушувати шум.

1.3. Етапи в розвитку комунікативного процесу

Три головні етапи у розвитку комунікації:

- доіндустріальний,
- друкований,
- телевізійний.

Доіндустріальний етап комунікації характеризується такою організацією процесу спілкування, який може бути виражений у формулі: спілкування “обличчям до обличчя”. Такий процес спілкування був властивий усій спільноті і мав вигляд переважно міжособистісної, інтерперсональної комунікації, що відбувалася у формі діалогу або монологу.

Друкований етап пов'язується з першою індустріальною революцією, з виникненням масового спілкування, що зробило життя плюралістичним.

Телевізійний етап з'явився завдяки другій індустріальній революції, коли моделі поведінки отримувалися до того, як люди навчилися читати.

На наше переконання, зміну етапів розвитку комунікації слід вбачати не стільки в індустріальних революціях, скільки у психологічній перебудові комунікаторів, поштовхом до чого, як правило, були різного роду революції та суспільні зміни.

Зміна й виникнення різних видів комунікації є внутрішньою потребою людини й суспільства в цілому. Ця потреба, безперечно, формується під впливом зовнішніх факторів суспільного розвитку.

Першим зовнішнім фактором, який змінив характер спілкування, було виникнення письма. Дописемне, або усне, спілкування було єдиною можливим видом комунікації на ранніх етапах розвитку людства. На дописемному етапі переважала міжособистісна й групова комунікація. Комунікативний процес мав характер безпосереднього діалогічного міжособистісного спілкування або спілкування з малою групою чи групового спілкування.

Писемний етап комунікації ускладнив комунікативний процес, зробив його опосередкованим, дискретним у просторі й часі, стимулював виникнення такого виду спілкування, як публічне; у той самий час закладалися основи масової комунікації, яка на друкарському етапі набула розвитку.

Аудіовізуальний етап комунікації посилив процеси масового комунікування. З переходом на етап електронно-медійний масова комунікація зазнала процесу глобалізації, що стає причиною виникнення віртуальної комунікації такого спілкування, коли процеси передачі й отримання інформації переплітаються в часі й просторі, а адресант у той самий час виконує роль адресата.

Питання для самоперевірки.

1. Поняття комунікативного процесу?
2. Які є структурні елементи комунікативного процесу?
3. Які етапи включає комунікативний процес?
4. Які етапи є в розвитку комунікативного процесу?