

# Коммуникативная компетентность

Стратегии, тактики, виды  
общения

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. В переводе с латыни она обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в ее успехе, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме. Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения. Это способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной

# Причинами плохой коммуникации могут быть:

- 1) стереотипы: упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате чего нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- 2) предвзятые представления: склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»); мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же правомочно, как и наше собственное;



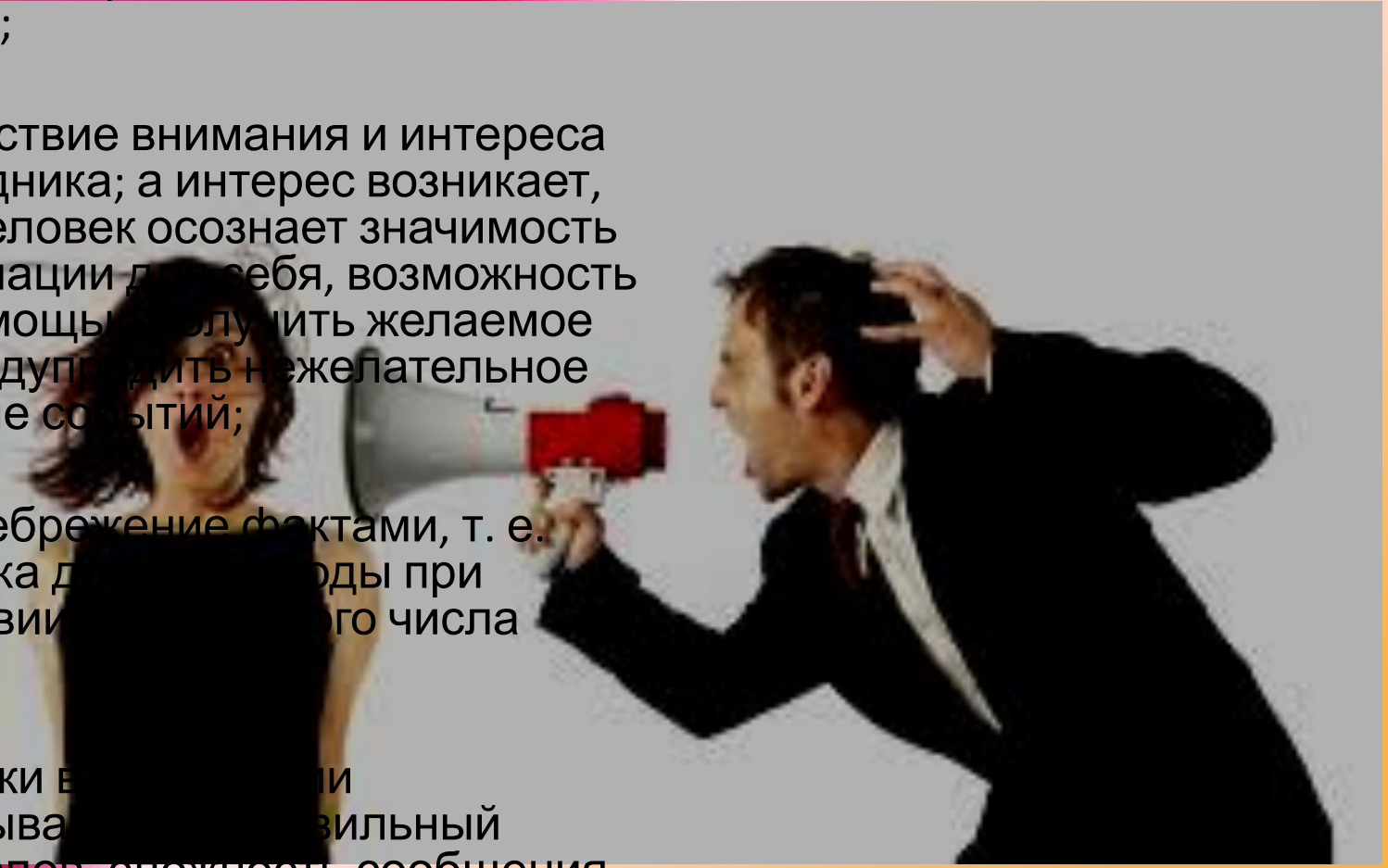
- 3) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение одного враждебно, то его трудно убедить в справедливости вашего взгляда;

- 4) отсутствие внимания и интереса собеседника; а интерес возникает, когда человек осознает значимость информации для себя, возможность с ее помощью получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

- 5) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов;

- 6) ошибки в выборе или высказывании некорректный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;

- 7) неверный выбор стратегии и тактики общения.



# Стратегии общения:

- 1. Открытое — закрытое общение.
- 2. Монологическое — диалогическое.
- 3. Ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

# Выделяют следующие виды общения:

- 1. «Контакт масок». Это формальное общение, при котором отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В условиях города «контакт масок» даже порой необходим, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.
- 2. Примитивное общение: другого человека оценивают как нужный или мешающий объект; если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает, то оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.
- 3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- 4. Деловое общение: учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
- 5. Духовное. Межличностное. Это общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов; друг поймет вас по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.
- 6. Манипулятивное, Оно направлено на извлечение выгоды от собеседника с помощью различных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей его личности.
- 7. Светское. Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют

# Кодекс светского общения включает в себя некие постулаты:

- 1) «соблюдай интересы другого» (вежливость, такт);
- 2) «не порицай другого», «избегай возражений» (одобрение, согласие);
- 3) «будь доброжелателен, приветлив» (симпатии). Кодекс делового общения строится на иных принципах:
  - 1) кооперации («твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»);
  - 2) достаточности информации («говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»);
  - 3) качества информации («не лги»);
  - 4) целесообразности («не отклоняйся от темы, сумей найти решение»);
  - 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
  - 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;
  - 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».



Если один собеседник ориентируется на принцип вежливости, а другой — кооперации, возникнет нелепая, неэффективная коммуникация. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

# Тактика общения

- Тактика общения — это реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе знания правил и владения техниками общения. Это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.



# В общении выделяют также следующие позиции:

- ◆ доброжелательная (принятия собеседника);
- ◆ нейтральная;
- ◆ враждебная (непринятия собеседника);
- ◆ доминирование, или «общение сверху»;
- ◆ общение «на равных»;
- ◆ подчинение, или позиция «снизу».