# «Коммуникация как инструмент эффективного наставничества в организации среднего профессионального образования»

*Мастерство приходит только с практикой и не может появиться лишь в ходе чтения инструкций*
*Наполеон Хилл*

*Понимание есть улица с двусторонним движением.*
*Элеонора Рузвельт*

Халюк Л.В.,
педагог-психолог,
высшая квалификационная категория
ГОУ СПО «Приднестровский колледж технологий и управления»

# Позиции реализации наставничества (по Е.Г. Эльяшевич):

- Выбор наставника (образовательные и педагогические характеристики)
- Психологическая совместимость наставника и наставляемого
- Полномочия наставника
- Этика общения наставника и наставляемого
- Методы морального и материального поощрения наставников и наставляемых

# Коммуникация

*(лат. - «общее, разделяемое со всеми»)*

это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

**Модель коммуникативного процесса**

- Коммуникатор — сообщение (текст) — канал передачи информации — аудитория (слушатель, приемник) — обратная связь.

# Функции коммуникации в наставничестве

***Обучающая функция:***

- реальный психологический контакт наставника с наставляемым;
- превращение процесса обучения во взаимодействие наставника с наставляемым;
- формирование положительной мотивации;
- образование психологической обстановки коллективного познавательного поиска и совместных раздумий;
- самореализацию и творческое раскрытие личности наставляемого.

***Воспитывающая функция:***

- создание системы воспитательных отношений на основе психического контакта наставника и наставляемого в трудовом процессе;
- формирование системы отношений, обеспечивающих успешность деятельности;
- формирование целостной познавательной направленности личности;
- преодоление психологических барьеров в процессе деятельности;
- формирование плодотворных межличностных отношений в коллективе.

***Развивающая функция:***

- создание социально-психологических основ всестороннего целостного развития личности в деятельности;
- создание психологической ситуации, способствующей и вызывающей самораскрытие и саморазвитие личности;
- преодоление социально-психологических факторов сдерживающих развитие личности в процессе общения (скованность, стеснительность, неуверенность и т.п.)

# Модели взаимодействия между наставником и молодым специалистом

**1. Общение-коррекция**

- Наставник смотрит, указывает на ошибки, дает рекомендации, т.е. корректирует поведение подопечного
- Общение-коррекция требует от наставника владения приемами диагностического исследования и знаний специального характера в области технологии общения

**Что должен уметь определить и корректировать наставник?**

- Уровень общей тревожности наставляемого
- Отношение молодого специалиста к себе (самооценка)
- Наличие мотивации к профессиональной деятельности
- Вовлеченность в дела коллектива

**2. Общение-поддержка**

- От наставника требуется не только база знаний, но и мобилизация таких личностных качеств, как эмпатия, такт, чуткость и т.д.

**3. Общение-снятие психологических барьеров**

- От наставника требуется владение технологией общения на достаточно высоком уровне, наличие у него потребности в общении с подопечным, желания помочь ему в установлении доверительных отношений

**Начало коммуникации –** это мост между нами и собеседником.

*Задачи этапа:*

- установление контакта с собеседником;
- создание комфортной атмосферы;
- привлечение внимания;
- пробуждение интереса к совместной деятельности.

## Примеры типичных «ошибок» в начале коммуникации:

- *Извинения и проявление признаков неуверенности.*
- *Неуважение и пренебрежение к собеседнику.*
- *Попытки первым вопросом заставить собеседника искать контраргументы и занимать оборонительную позицию.*

## Темы, рекомендуемые в начале коммуникации:

- Какая-нибудь новость (не шокирующая);
- Собеседник и все, что с ним связано;
- Общие интересы и проблемы.

# Вторая фаза коммуникации - **передача информации**

Создает предпосылки для аргументации и состоит из четырех этапов:

- определение проблемы;
- передача информации;
- закрепление информации;
- определение нового направления информирования.

***Для того чтобы успешно пройти все четыре этапа этой фазы, необходимо:***

- **лаконичное и четкое построение переданной информации**;
- **умелая постановка вопросов: закрытых, открытых (требующих какого-нибудь объяснения), риторических, переломных;**
- **изучение реакций наставляемого;**
- **умение слушать собеседника**

# Чтобы наставляемый активно слушал наставника:

- не «зацикливаемся» на многочисленных фактах;
- стараемся не употреблять «критических слов», которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия
- используем метод логического скелетирования переданной информации

а) передача информации разбивается на смысловые группы, между которыми расставляются логические паузы;

б) в каждой смысловой группе выделяются главные по содержанию слова, и на них делается логическое ударение;

в) используется весь диапазон голосовых возможностей

**Третья фаза - аргументации –** наиболее тяжелая фаза коммуникации(требует больших знаний, концентрации внимания, настойчивости и корректности выражений, при этом мы много в чем зависим от собеседника).

## Основные правила тактики аргументации:

1. **Использование аргументов**: сильные → средние → самые сильные.
2. **Выбор техники.** Зависит от психологических особенностей наставляемого.
3. **Избегание обострений.** Для нормального хода аргументации важно избегать конфронтации.
4. **«Стимулирование аппетита».**

С психологической точки зрения удобнее всего предложить наставляемому варианты или информацию для предварительного пробуждения у него интереса.

Четвертая фаза коммуникации – **принятие решений** – венчает наши усилия и всю коммуникацию.

**Психологические приемы достижения согласия наставляемого**

- Обращение по имени
- Природное и доброжелательное выражение лица, мягкая и искренняя улыбка
- Комплименты и любезности в соответствии с правилами делового этикета
- Будьте терпеливым и внимательным слушателем
- В процессе коммуникации иногда целесообразно поговорить о вашем наставляемом

# Приемы диалога

- **Расспрашивание** позволяет уточнить полученную информацию, получить дополнительную информацию: «Уточните, пожалуйста,...», «Не могли бы Вы объяснить более подробно...».

- **Перефразирование** — высказывание существенной мысли собеседника своими словами, с целью уточнить правильность ее понимания: «Значит, с Вашей точки зрения,...», «насколько я мог Вас понять, вы хотите подчеркнуть, что...».

- **Отражение чувств** собеседника позволяет уточнить правильность вашего понимания его психического состояния в зависимости от его слов, интонации, мимики, жестов: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Мне кажется, что эта ситуация выводит Вас из себя...».

- **Резюмирование,** или обобщение, используется для подведения итогов разговора: «Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что...» .

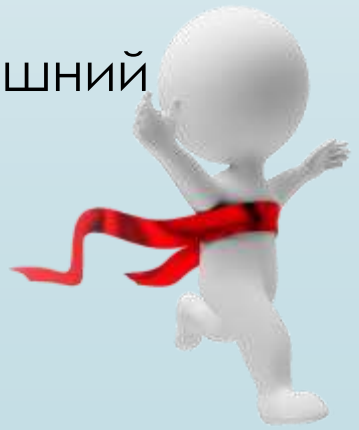
# Обратная связь

В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: **уровень информационный и уровень эмоциональный**.

**Принципы обратной связи:**

- 1. *Сбалансированность, позитивная направленность*
- 2. *Конкретность*
- 3. *Направленность на поведение, безоценочность*
- 4. *Своевременность*
- 5. *Активность*

| | |
|---|---|
| **Обратная связь (позволяет улучшить работу, понять, что получилось у наставляемого, а над чем нужно потрудиться)** | ➢ «Ты очень концептуально, в соответствии с фирменным стилем выполнил макет, надпись смотрится гармонично, в следующий раз придерживайся такого же стиля. Молодец!»<br><br>➢ «Отчет написан по плану, как мы и обсуждали. Учтены все три важных критерия, а вот над четвертым критерием нужно поработать. Согласен со мной?» |
| **Похвала (наставляемый не понимает, что именно было сделано хорошо, что у него уже получается)** | ➢ «Молодец!»<br><br>➢ «Отлично» |
| **Критика (наставляемый не знает, какие ошибки он совершил, над чем именно ему работать)** | ➢ «Ерунда получилась!»<br><br>➢ «Ну кто так делает?» |
| **Отсутствие обратной связи (наставляемый остается в неведении относительно того, как и в каком направлении, ему развиваться дальше)** | ➢ «Ага…»<br><br>➢ «Нормально…»<br><br>➢ «Так, вижу…» |

# Принципы эффективной коммуникации наставника с наставляемым:

- Общение должно происходить в деловом стиле, но при этом необходимо соблюдать взаимную вежливость, внимательность и доброжелательность.
- В общении опираться на собственный авторитет. В приказном тоне общаться желательно лишь в экстремальных ситуациях, когда необходимо решить проблему незамедлительно.
- Главное этическое правило коммуникации для наставника – похвала наставляемому должна быть публичной, а критика – с глазу на глаз.
- Оказывать внимание наставляемому (интересоваться успехами, поздравление с днем рождения и т.д.)
- Оказывать помощь наставляемым. Помнить, что когда-то сегодняшний наставник тоже был молодым специалистом.