

Тема 10. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

1. Общая характеристика затруднений в социально-педагогическом взаимодействии и их функции.
2. Барьеры общения.
3. Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи.
4. Техники безопасного социально-педагогического взаимодействия.

1. Общая характеристика затруднений в социально-педагогическом взаимодействии и их функции.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Коммуникация – в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов).

Причинами неэффективной («плохой») коммуникации могут быть:

- а) стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- б) 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 законно, как и наше собственное;
- в) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- г) отсутствие внимания и интереса, собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
- д) пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы – заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- е) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.
- ж) 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»). Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»; 2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выспрашивание» – полужакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека, и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» – человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие, обстоятельства», слушать «излияния»).

Функции затруднений

Затруднение в общении (в деятельности) -- это субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого (планируемого) общения вследствие неприятия партнера общения, его действий, непонимания текста (сообщения), непонимания партнера,

изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния и т.д. Затруднения выявляются в форме остановки, перерыва деятельности, самого общения, невозможности их продолжения (А.К. Маркова). С учетом того, что возникновение в процессе деятельности затруднения и его осознание, объективация есть одно из условий возникновения проблемной ситуации, которая является предпосылкой и основой возникновения и движения мысли (С.Л. Рубинштейн), в педагогической деятельности оно может рассматриваться и как фактор активации интеллектуальной деятельности человека, стимулирование нахождения новых средств и способов выхода из создавшейся «затрудняющей» ситуации. Соответственно выделяют позитивную и негативную функции затруднения (трудности) в процессе педагогического общения.

Позитивная функция затруднения (по А.К. Марковой) имеет два значения:

а) индикаторное (привлечение внимания учителя; например, внимательному учителю на его трудности укажут ошибки его учеников); б) стимулирующее, мобилизующее (активизация деятельности учителя при анализе и преодолении затруднений, приобретение опыта).

Показательна в этом плане двойственность позиции учителей относительно ошибки как следствия неадекватного решения сложной педагогической или коммуникативной задачи. Одни считают недопустимыми ошибки в этой деятельности, другие рассматривают их как необходимый и неизбежный элемент.

В то же время А.К. Маркова фиксирует и негативную функцию затруднения, также имеющую два значения: а) сдерживающее (в случае отсутствия условий для преодоления затруднений или наличия неудовлетворенности собой, например заниженной самооценки) и б) деструктивное, разрушительное (затруднения приводят к остановке, распаду деятельности, желанию уйти из школы или из профессии).

Обычно в деятельности, в общении человек фиксирует только то, что препятствует дальнейшему нормальному осуществлению этих процессов, тогда как для учителя важно знать и сложности, которые он преодолевает, не всегда осознавая их как затруднения. Сложности, препятствия в совместной деятельности, общении, осознаваемые его субъектами как затруднения, барьеры, проявляются, как свидетельствуют результаты исследований (Е.В. Цуканова), в поведении, «неадекватном» ситуации общения и характеру деятельности, в особенностях установления и поддержания контакта, уровне психологического комфорта общающихся людей, их эмоциональном самочувствии. Затруднения могут проявляться в одном из этих планов, но чаще в нескольких из них одновременно.

Основные области затруднений

Межличностные отношения в значительной мере влияют на характер совместной учебной деятельности обучающихся и педагогической деятельности учителя (преподавателя) (А.К. Маркова, Я.Л. Коломинский, Н.В. Кузьмина, А.А. Реан и др.).

Лежащие в основе этих отношений симпатия (антипатия), принятие (непринятие), совпадение ценностных ориентации или их расхождение, соответствие или различие когнитивных и в целом индивидуальных стилей деятельности (общения) и многое другое могут облегчить либо существенно затруднить взаимодействие людей, вплоть до его прекращения. Известно, что межличностные отношения, совпадающие с основным репертуаром ролей конвенциональных отношений, усиливают эффективность деятельности, тогда как их внутреннее расхождение ведет к ее нарушению.

Важной межличностной особенностью партнеров, вызывающей затруднения в общении, является доминирование того или другого личностного состояния у каждого из них. Согласно Э. Берну, в структуре сознания личности каждого человека сосуществуют три состояния: «Родитель», «Взрослый», «Дитя». При этом первое -- «Родитель» -- может выявляться двояко: либо в контролирующе-авторитарной функции, либо в помогающе попечительской. Э. Берн приводит вербальные и невербальные характеристики каждого из трех состояний и примеры взаимодействия людей, находящихся в одном и том же либо в разных состояниях. Для педагогической деятельности в силу ее обучающего воспитывающего характера состояние «Родитель» является достаточно созвучным. Ролевое предписание педагога и характеристика «Родителя» во многом совпадают. Они включают оценку, разрешение, объяснение, порицание. Это те действия, которые являются общими

для педагога и родителя. Однако они приемлемы в педагогическом процессе только в отношениях педагог («Родитель») -- ученик («Дитя»). Если же в роли ученика выступает «Взрослый», характеристикой которого является понимание, логичность, рассудительность, контактность, самостоятельность принятия решения, то в общении возникает обоюдное затруднение. Естественно, что оптимальным вариантом для педагогического процесса является отношение «Взрослый--Взрослый».

Отмечается, что затрудненность общения, обусловленная фактором межличностных отношений, обнаруживается в форме изменения стилей делового общения, симуляции несогласия, преднамеренной дезинформации партнера, ухода от делового общения и т.д. Среди многих факторов, затрудняющих общение (характер межличностных отношений, индивидуально-психологические особенности, включенность в деятельность, особенности ситуации взаимодействия) именно межличностные отношения статистически значимо занимают первое место.

Затруднения общения, возникающие в отношениях «учитель -- ученик» и «ученик -- ученик» оцениваются самими участниками общения и другими людьми по-разному (Е.В. Цуканова). Так, оценка затруднений общения учителем и учениками не совпадает (по номенклатуре и ранговому месту). Если учителя считают, что наибольшие затруднения в схеме «учитель -- ученик» вызывают индивидуальные особенности партнеров общения, то ученики на первое место среди причин затруднения в таком общении ставят особенности участия в деятельности. При этом, характеризуя в целом условия совместной учебной деятельности, исследователи отмечают, что основные затруднения связаны, прежде всего, с межличностными отношениями, затем с индивидуально-психологическими особенностями общающихся и только после этого с характером их участия в деятельности.

Л.А. Поварницыной были выделены шесть групп трудностей общения студентов. В первую вошли трудности, связанные с неумением студентов вести себя, незнанием того, что и как сказать. Трудности второй группы вызваны непониманием партнера общения, т.е. недостаточной сформированностью собственно перцептивной стороны общения. Третья группа состоит из трудностей, вызванных тем, что говорящего не понимает и не принимает партнер общения. Трудности общения в четвертой группы обусловлены чувством смущения, неловкости, неуверенности, испытываемым говорящим. Трудности пятой группы связаны с переживанием неудовольствия, даже раздражения по отношению к партнеру. Шестая группа включает трудности, вызванные общей неудовлетворенностью человека общением. На этой основе автор анализирует особенности общения студентов в разных социальных сферах, в зависимости от курса (с первого по третий) и от других факторов. Было показано, что в общении со взрослыми студенты реже испытывают трудности непонимания партнера общения (14,2%) и очень часто (29,6%) -- трудности, связанные с неумением вести себя, незнанием предмета общения. В общении студентов со сверстниками легче преодолеваются трудности второй и третьей групп. Показательно, что по мере перехода от первого курса к третьему затруднения в общении с родителями, родственниками сохраняются, тогда, как в общении с неизвестными людьми наблюдается резкое снижение затруднений.

Выделяют следующие области затруднений в педагогическом, социально-педагогическом взаимодействии:

1) Этно-социокультурная.

Каждый человек (субъект общения) – носитель определенного менталитета, взаимодействует с другими людьми в соответствии с нормами, традициями, присущими народу, представителем которого он является. Эти особенности вызывают целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения.

2) Статусно -позиционно-ролевая область затруднений.

Обусловлена целым рядом глубинных причин: семейным воспитанием, позицией в общности, атрибутом роли, статусом учреждения и т.д. Такие затруднения в общении часто возникают в условиях ассиметрии статусов, позиций. Например, в школе право учителя спрашивать, предполагает обязанность ученика отвечать. Если же ученик задает вопрос, на

который учитель не хочет отвечать, он может переадресовать вопрос другому ученику, или не отвечать на него.

Формируемый с первого школьного дня авторитет учителя как носителя ценностей нового, необходимого для дальнейшей жизни, ценностей учения является общепризнанным. Однако он часто приобретает черты непререкаемости, абсолютности, что исключает у ученика даже попытку высказать, а тем более отстоять свое мнение. В этих случаях общение затруднено. В то же время роль педагога, а тем более, социального педагога предполагает такие личностные качества как компетентность, объективность, такт и желание помочь.

3) Возрастная область затруднений.

Возрастные особенности партнеров общения также могут вызвать затруднения. Преодоление таких трудностей возможно при условии постоянного личностного и профессионального саморазвития педагога, его интереса к жизни, к миру молодежи.

4) Индивидуально-психологические затруднения.

Индивидуально-психологические особенности партнеров по общению чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений (эмоциональная неустойчивость, импульсивность, недостаточность социальной перцепции и др.).

5) Деятельностная область затруднений.

Анализ основных областей затруднений в общении, в деятельности показывает, что они изменяют саму ситуацию общения. Противоположные цели, интересы, позиции, средства, способы деятельности, сталкиваясь, создают конфликт, изучаемый не только специальными разделами психологии, но целой наукой конфликтологией, к которой и отсылаем заинтересованного читателя. Здесь же необходимо отметить, что при групповом взаимодействии конфликт как столкновение противоположных решений, стратегий, средств и способов, создавая проблемную ситуацию, повышает интеллектуальную активность совокупного (группового) субъекта. Важно только, чтобы такой конфликт не перешел на уровень оценки самих субъектов и не стал негативно межличностным в узком смысле слова.

Затруднения одного участника общения влияют не только на сам этот процесс, на деятельность того, кто испытывает эти затруднения, на ситуацию, но и на других партнеров общения, в частности по каналам обратной связи, и на находящегося в этой ситуации педагога. Педагог либо преодолевает трудности, продолжает общение и деятельность либо, испытывая чувство дискомфорта, создает новую коммуникативную ситуацию и новые формы деятельности, испытывая неловкость за недостаточность подготовки, организации, учета особенностей коммуникативной ситуации, либо занимает внешне обвинительную позицию, изменяя в ряде случаев адекватность оценки окружающей действительности. Было показано (А.А. Реан), что есть положительная значимая связь между количеством случаев затруднений у педагога и его оценкой ответственности и интереса учеников в отношении «чем больше -- тем меньше» (меньше ответственности и интереса). А.А. Реан рассматривает этот факт как психологическую защиту, проявляющуюся в том, «что обилие субъективных трудностей в собственной педагогической деятельности объясняется различными объективными (внешними по отношению к себе) негативами в личности учащихся ("трудный контингент", "безответственные личности", "случайные для профессии люди" и т.п.)». Естественно, что такая неадекватность оценки обучающихся, в свою очередь, вызывает у них затруднения в общении, установлении контакта с педагогом.

В целом затрудненность в общении отражает особенности партнеров, коммуникативной ситуации характера общения, самого педагогического взаимодействия людей. В силу многофакторности причин, вызывающих затруднения, детальный анализ этой проблемы есть одновременно рассмотрение многих психологических проблем и прежде всего таких, как: «отношение» (В.Н. Мясищев, Б.Г. Ананьев, Н.В. Кузьмина); социальная перцепция, т.е. восприятие человека человеком (А.А. Бодалев, В.А. Лабунская); когнитивные стили познавательной деятельности (У. Найссер, С.Д. Смирнов, Г.А. Берулава). Без тщательного и заинтересованного изучения курсов общей, возрастной психологии, психологии личности, конфликтологии, социальной психологии их основные механизмы и закономерности не могут быть поняты.

Затруднения общения в большинстве из названных выше областей могут быть преодолены либо самостоятельной коррекцией, либо специальными тренингами (Ю.Н. Емельянов, Г.А. Ковалев, Л.А. Петровская, В.А. Кан-Калик, Л.М. Митина и др.). В то же время общепризнанна необходимость первоначальной ориентировки педагога в уровне собственных коммуникативных особенностей. В.А. Кан-Калик, подчеркивая важность формирования коммуникативной культуры учителя, отмечал, что одним из первых шагов в этом процессе является определение себя как «коммуниканта». Ниже, по В.А. Кан-Калику, приводятся тест В.Ф. Ряховского для определения коммуникативных особенностей человека и процедура обработки полученных данных.

2. Барьеры общения

Проблема затруднений в общении, барьеров общения активно исследуется в психолого-педагогической теории. На практике с этой проблемой сталкивается каждый человек. Коммуникативный барьер – абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое в ситуациях общения. Затруднение в общении, барьер общения – субъективное образование, переживание субъектом некоторой сложности, необычности, противоречивости ситуации. Затруднение в общении – это субъективно переживаемое состояние «сбоя» в реализации планируемого общения. По мнению А.К. Марковой, оно проявляется в форме остановки, перерыва деятельности или общения, невозможности их продолжения. Затруднения могут иметь как позитивную, так и негативную функции. (Позитивная имеет два значения – индикаторное и мобилизующее; негативная – сдерживающее и деструктивное).

В.А. Кан-Калик, А.К. Маркова отмечали, что затруднения в обучающей деятельности могут быть вызваны, во-первых, тем, что один используемый способ никак не связан с другими; во-вторых, учитель использует несколько способов, не связанных между собой; в-третьих, применяемый метод обучения не соответствует возможностям обучающихся; в-четвертых, он не соответствует индивидуально-психологическим особенностям учителя (например, если активный, импульсивный, контактный учитель-экстраверт использует метод алгоритмизированного, пошагового контроля или если глубинный интроверт проводит деловую игру в форме блиц-решения).

Педагогические затруднения этого направления связаны с неумением учителя (преподавателя) корректировать собственные действия в соответствии с собственными субъективными особенностями. Эти затруднения вызваны недостатком самоконтроля, самокоррекции (А.К. Маркова) как проявлением недостаточной личностной, предметно-профессиональной и деятельностной саморегуляции. Это выражается, в частности, в том, что у учителя «недостаточная рефлексия и низкая критичность по отношению к себе, когда учитель не видит в самом себе причин, мешающих ему понять ученика и влиять на него, не умеет связать пробелы в обучении и воспитании учащихся с недостатками своей собственной работы».

Затруднения третьего направления связаны с коммуникативным взаимодействием, с общением учителя (преподавателя) и класса (аудитории). Затруднения в педагогическом общении (особенно у начинающих учителей) были названы В.А. Кан-Каликом некими психологическими барьерами, которые, препятствуя нормальному общению, влияют на всю педагогическую и учебную деятельность всех его субъектов. Психологические барьеры не всегда осознаются самим учителем, соответственно он не чувствует необходимости в анализе коммуникативной ситуации и коррекции причины, вызывающей затруднения общения с классом.

Объединим выделенные В.А. Кан-Каликом восемь наиболее типичных барьеров педагогического общения в четыре группы:

- боязнь класса и педагогической ошибки;
- установка, формируемая в результате прошлого негативного опыта работы вообще и работы с данным классом в частности;
- несовпадение собственных установок учителя на работу в классе и установок обучающихся;
- неадекватность собственной деятельности в складывающейся на уроке коммуникативной ситуации.

Это может происходить в силу либо механического копирования стиля (манеры) общения референтного для учителя человека, либо в силу ограничения общения только информационной стороной.

Барьеры первой группы преодолеваются опытом работы учителя, повышением его профессионализма. Барьеры второй группы, вызванные явлением социальной апперцепции как обусловленности восприятия, понимания социальной среды прошлым опытом, требуют их объективации, т.е. осознания объекта затруднения и целенаправленной, произвольной коррекции. Примером такой социальной апперцепции может быть неадекватное оценивание ответа обучающегося экзаменатором, предварительно просмотревшим зачетную книжку или находящимся под влиянием негативного мнения преподавателя группы о работе студента в течение семестра.

Барьеры третьей группы связаны с неправильным пониманием (знанием) функционального содержания педагогического общения, деятельности (в силу чего остается только одна информирующая функция вне развивающей и воспитывающей, предполагающих развитую социальную перцепцию, эмпатию, понимание другого, фасилитацию (облегчение) общения и т.д.), а также с некритическим следованием образцу, не совместимому с конкретным индивидуально-психологическим складом учителя.

На эффективность взаимодействия влияют: виды общения (формально-ролевое, духовно-межличностное, манипулятивное и т.д.); средства общения (язык, интонация, жесты и т.д.); позиция и компетентность педагога.

3. Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи

Социально-педагогическая работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где наиболее часто происходит столкновение с человеческими проблемами, болью, возможно, обидами и несправедливостью, злом, унижением, болью.

Клиентами социального педагога, объектами социально-педагогической помощи выступают дети (как правило, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, имеющие проблемы в учебе, отклонения в поведении и т.д.), семьи, социальные общности.

В работе с ними важно уделить внимание тем особенностям поведения, которые могут предшествовать правонарушениям, девиациям и т.д.

1) Это, прежде всего, прогулы. Раннее их выявление и правильная работа по их ликвидации могут явиться одним из наиболее ценных методов профилактики.

2) Явно демонстрируемое нежелание учиться, нетерпеливое ожидание окончания урока, обучения. Это дети, которые так и не поняли, что в школе можно чему-либо полезному научиться, либо отчаялись усвоить школьную программу.

3) Отвержение ребенка сверстниками (не д.б. изолированных детей). Психологи показали, что наиболее часто в начальной школе не любят и отвергают тех детей, которые «раздражают» своим видом («всезнайки», «грязнули», «хвастуны»). В средних классах наиболее непопулярными оказываются подростки, ведущие себя независимо по отношению к группе сверстников, её ценностям и нормам, тех, которые сами всех отталкивают, эгоистичных и агрессивных, а также, как и в начальной школе, «самых умных».

Практика показывает, что дети и подростки зачастую не готовы сами осознавать имеющиеся проблемы, их формулировать, обращаться за профессиональной помощью.

Проводя индивидуальную работу с такими детьми и подростками, социальный педагог может:

- обратить внимание на позитивные стороны личности ребенка, учитывая которые, он начинает решение своих проблем;
- помочь в осознании ответственности за выбор стратегии поведения;
- содействовать в определении шагов по выходу из проблемной ситуации;
- способствовать осознанию необходимости обращения к специалистам, способным оказать действенную помощь (наркологу, специалистам центров социальной, психологической, медицинской помощи и др.).

Основными принципами организации взаимодействия должны быть:

- эмоциональное и интеллектуальное сопереживание;
- заинтересованность;
- содействие;
- доверие.

Организация положительных устойчивых контактов социального педагога с потенциальными клиентами — несовершеннолетними и их родителями — заключается:

- в установлении доверительно-уважительного тона отношений с несовершеннолетними в условиях учреждения,
- адекватного отношения к их проблемам и возможным трудностям;
- в донесении до потенциального клиента — ребенка, родителя — значимости социально-педагогической помощи, активности самого клиента для разрешения имеющихся проблем,
- в обеспечении конфиденциальности и тайны обращения;
- в налаживании обратной связи со средой несовершеннолетних и их ближайшим окружением (педагогами, родителями и др.) путем разнообразных опросов, анкет, интервью, нерегламентированного общения с несовершеннолетними.

В условиях контакта с детьми и подростками наиболее полно проявляются все личностные свойства субъектов взаимодействия, сам факт его установления приносит им интеллектуальное и эмоциональное удовлетворение. Основные требования к организации эффективного взаимодействия:

1. Необвинительность - вместо обличений и упреков, пусть даже вполне заслуженных - социальная защита, создание платформы для выхода из кризиса.
2. Индивидуальный подход - решение конкретных проблем конкретной семьи/подростка в реальных жизненных условиях и в местах их пребывания.
3. Плотный постоянный контакт с семьей в течение длительного времени.
4. Доверительные отношения между социальным педагогом и членами семьи.
5. Уважение норм и ценностей клиентов.
6. Ориентация на развитие на основе позитивного потенциала ребенка, его способности к самопомощи.
7. Гибкое привлечение широкого спектра методов и подходов в работе социального педагога, что предполагает высокий уровень квалификации и разностороннюю подготовку привлекаемых специалистов.

4. Техника безопасного социально-педагогического взаимодействия

Техника общения — совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать. Безопасное социально-педагогическое взаимодействие — процесс общения, обеспечивающий реализацию принципа «Не навреди!» (при этом: не навреди ни клиенту, ни себе).

Социально-педагогическая помощь осуществляется с помощью комплекса мер социально-экономического и организационно-воспитательного характера, направленных на приведение норм и правил клиента в соответствие с общепринятыми нормами и правилами.

Очевидно, что педагогическое взаимодействие в рамках социально — педагогической профилактики должно базироваться на принципах гуманной педагогики, а сам педагог должен выступать сознательным носителем и организатором гуманной педагогики в ежедневном педагогическом взаимодействии с ребенком. При этом принципиально важно, чтобы базовые принципы социальной педагогики, такие как: принятие ребенка в качестве цели и ценности педагогического процесса, адекватный учет во взаимодействии с ним его психологических, физиологических, половых и возрастных особенностей, — были бы обеспечены и управленчески, и технологически.

Техника межличностного взаимодействия с клиентом должна выстраиваться на принципах:

- психологической целесообразности, применения коммуникативных техник в зависимости от индивидуальных особенностей клиента;
- соответствия целей и задач взаимодействия актуальности и содержанию проблем клиента;

оптимистического подхода к возможностям и силам клиента.

В процедуре общения выделяют следующие **этапы**:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

В процессе социально-педагогического взаимодействия важное значение имеет вербальное и невербальное поведение. В современной психологии невербальная коммуникация оценивается как более достоверная, чем словесная, т.к. она осуществляется, как правило, спонтанно, бессознательно.

Социальному педагогу необходимо владеть способами и вербальной, и невербальной коммуникации:

- 1) чтобы быть понятым и способным оказать воздействие на своего клиента, уметь кодировать и передавать свои намерения и состояния в жестах, мимике, интонациях;
- 2) в ходе взаимодействия получать информацию о том, как его воспринимает клиент, как строить с ним взаимоотношения.

Особенность социально-педагогического контакта состоит в том, что в процессе взаимодействия с клиентом социальный педагог воздействует на видение клиентом проблемы и тем самым на его поведение.

Эффективность взаимодействия социального педагога и клиента во многом зависит от эмпатического видения проблемы. Эмпатия – особый способ понимания другого человека, заключающийся в сопереживании его эмоциональному состоянию, постижении через проникновение, вчувствование в его переживания.

Проявлять эмпатию – значит принимать во внимание линию поведения другого человека (относится к ней сочувственно), при этом собственную линию строить по-своему.

Выделяют два типа эмпатии:

- интеллектуальную (когда люди обмениваются мыслями друг с другом и при этом встречают понимание);
- эмоциональную, когда речь идет о чувствах, которые не обязательно могут быть выражены словами.