

Ковальчук І. В.

ПРОБЛЕМА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

У статті розглядається актуальність проблеми комунікативної компетентності у сучасній психологічній науці, визначається смислове навантаження поняття комунікативної компетентності, здійснюється теоретичний аналіз даної категорії.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікація, комунікативні вміння, комунікативні здібності.

В данной статье осматривается актуальность проблемы коммуникативной компетентности в современной психологической науке, определяется смысловая нагрузка термина коммуникативной компетентности, делается теоретический анализ данной категории.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникация, коммуникативные умения, коммуникативные способности.

This article deals with the relevance of communicative competence in modern psychological science, defined meaning concept of communicative competence is a theoretical analysis of this category.

Key words: communicative competence, communication, communication skills.

Аналізуючи сучасну теорію і практику мовленнєвої підготовки майбутніх фахівців, можна стверджувати, що ще недостатньо вивчено та розроблено теоретичні засади формування у студентів комунікативної компетентності. Існує нагальна потреба опрацювання і поширення результатів відповідних досліджень і досвіду з цього напрямку в університетській освіті.

Окрім того, соціальна сутність людини, що розкривається та виражається у необхідності спілкування, поваги, прийняття, визнання, самовираження, визначає значимість комунікативної компетентності, постійний інтерес до цієї проблеми.

У проблематиці, яка стосується характеристики і взаємодії різних чинників, що сприяють успішному розвитку професійного

мовлення у студента, визначальними є погляди Л. Виготського, І. Зимньої, І. Зязюна, О. Киричука, А. Капської, О. Леонтєва, Л. Нечепоренко, Г. Сагач, В. Семиченко, Н. Тарасевич та ін.

У дослідженнях Ш. Амонашвілі, Н. Бабиш, Н. Головань, Л. Зінченко, О. Горської, Н. Жигилій, О. Іванової, К. Левітана мовленнєві вміння розглядаються як об’єктивна ознака готовності до професійної діяльності, підкреслюється специфіка мовленнєвих умінь як прояв професіоналізму; визначається структура і зміст комунікативності.

Мета нашого дослідження – визначити смислове навантаження поняття комунікативної компетентності. Для цього ми здійснили теоретичний аналіз даної категорії.

У загальному вигляді комунікацію можна визначити як змістовний аспект соціальної взаємодії [12, с. 168]. Процес комунікації складається з окремих актів, через які 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 із встановленням контактів.

Таким чином, *комунікативна компетентність* являє собою синтез теоретичних і практичних знань з реалізації управлінської, інформативної, емотивної, фатичної функцій в процесі спільної діяльності [1, с. 66].

Появу терміна “компетентність” стосовно мови і комунікації у понятійному апараті цілої низки гуманітарних наук (філософії, педагогіки, психології, лінгводидактики, соціології) пов’язують з іменем відомого зарубіжного вченого Н. Хомського. У його концепції вивчення мов зустрічаємо такі поняття: “граматична компетентність”, “мовна здатність” (*linguistic competente*), “мовне застосування”, “мовна активність” (*linguistic performance*) [16].

Поняття “комунікативна компетентність” аналізується в роботах Ю. Ємельянова. Він трактує її як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування, наголошуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість навчатися спілкуванню. Комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Вона вимагає від особистості усвідомлення: а) власних потреб і ціннісних орієнтацій, техні-

ки своєї роботи; б) власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень і “систематизованих білих плям” (стійких упереджень щодо тих чи інших проблем); в) готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі; г) своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур (реальний інтернаціоналізм); д) своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією факторів зовнішнього середовища (екологічна психокультура); є) способів персоналізації навколишнього середовища (матеріальне втілення “почуття господаря”); ж) рівня своєї економічної культури (ставлення до середовища проживання – житла, землі як джерела продуктів харчування, рідного краю, архітектури тощо) [17, с. 327-328].

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

Виходячи з того, що в структурі спілкування виділяють три взаємопов'язані сторони: комунікативну, перцептивну та інтерактивну, – компетентність у спілкуванні полягає в досягненні відповідних трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативної, інтерактивної та перцептивної [1]. Комунікативна сторона спілкування, або комунікація у вузькому значенні цього слова, полягає в обміні інформацією між партнерами, передачі та прийомі знань, ідей, думок і відчуттів, і потребує від учасників взаємодії здатності до самовираження, невимушеної експресивності, або так званої “здібності спонтанного кодування” [14]. Інтерактивна сторона спілкування полягає в обміні діями між сторонами, що спілкуються, тобто організації міжособової взаємодії. Нарешті, перцептивна сторона спілкування – це процес пізнання людьми один одного з подальшим встановленням на цій основі визначених міжособистісних зв'язків. Для ефективності в перцептивній та інтерактивній сторонах спілкування комунікантам необхідні здібності розуміти себе та інших, прогнозувати міжособистісні ситуації.

Компетентність у спілкуванні передбачає готовність та вміння встановлювати контакт на різній психологічній дистанції – і відстороненій, і близькій. Труднощі іноді можуть бути пов'язані з інерційністю позиції – володінням якої-небудь із них та її реалізацією всюди, незалежно від характеру партнера і своєрідності ситуації. В цілому компетентність у спілкуванні зазвичай пов'язана з оволодінням не якої-небудь позиції як найкращої, а з адекватним

приєднанням до їх спектру. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій – один з суттєвих показників компетентного спілкування [10].

Відповідно до даних Е. В. Руденського складовими комунікативної компетентності є такі здібності:

- давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, в якій відбуватиметься спілкування;
- соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації;
- здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації [13].

Прогноз формується в процесі аналізу комунікативної ситуації на рівні комунікативних установок.

Комунікативна установка партнера – це своєрідна програма поведінки особистості в процесі спілкування. Рівень установки може прогнозуватися в ході виявлення: предметно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оцінюючого ставлення до різних подій, ставлення до форми спілкування, участі партнерів у системі комунікативної взаємодії. Це зумовлюється в ході вивчення частоти комунікативних контактів, типу темпераменту партнера, його предметно-практичних переваг, емоційних оцінок форм спілкування [10].

При такому підході до характеристики комунікативної компетентності Е. В. Руденський вважає за доцільне розглянути спілкування як системно-інтегруючий процес [11], який має такі складові:

- комунікативно-діагностичну (діагностика соціопсихологічної ситуації в умові майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних та інших суперечностей з якими можливо доведеться зіткнутися особистості у спілкуванні);
- комунікативно-програмуючу (підготовка програми спілкування, розробка текстів для спілкування, вибір стилю, позиції та дистанції спілкування);
- комунікативно-організаційну (організація уваги партнерів спілкування, стимулювання їх комунікативної активності і т.д.);
- комунікативно-виконавську (діагноз комунікативної ситуації, в якій розгортається спілкування особистості, прогноз розвитку цієї ситуації, який здійснюється заздалегідь осмисленою індивідуальною програмою спілкування).

Комунікативно-виконавська майстерність особистості проявляється як два взаємопов'язаних та все ж відносно самостійних умінь віднайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру, що відповідає цілі спілкування, і вміння реалізувати комунікативний задум безпосередньо у спілкуванні, тобто продемонструвати комунікативно-виконавську техніку спілкування. У комунікативно-виконавській майстерності особистості проявляється багато її навиків і, перш за все, навички емоційно-психологічної саморегуляції як управління своєю психофізичною органікою, в результаті чого особистість досягає адекватного комунікативно-виконавській діяльності емоційно-психологічного стану.

Емоційно-психологічна саморегуляція налаштовує на спілкування у відповідних ситуаціях. Емоційне налаштування на ситуацію спілкування означає, перш за все, перехід звичайних емоцій людини в тональність, відповідну до ситуації взаємодії. Емоційно-психологічна саморегуляція набуває характеру цілого і завершеного акту в поєднанні з перцептивними і експресивними навиками, які також складають необхідну частину комунікативно-виконавської майстерності. Вона проявляється у вмінні гостро, активно реагувати на зміни обставин спілкування, перебудувати спілкування, враховуючи емоційні зміни партнерів. Психологічне самопочуття, емоційний стан особистості прямо залежить від змісту і результативності спілкування [13].

Перцептивні навички особистості проявляються у вмінні керувати своїм сприйняттям і організувати його: правильно оцінювати емоційно-психологічний настрій партнерів спілкування; встановлювати необхідний контакт, відповідно до першого враженням прогнозувати "хід" спілкування. Вони дозволяють особі правильно оцінювати емоційно-психологічні реакції партнерів спілкування [4].

Експресивні навички комунікативно-виконавської діяльності прийнято розглядати як систему вмінь, що створюють єдність голосових, мімічних, візуальних і моторнофізіологопсихологічних процесів. За своєю суттю це навички самоуправління виражальною сферою комунікативно-виконавської діяльності. Експресивні навички особистості проявляються як культура мовних висловлювань, що відповідають нормам усного мовлення, жестів і пластики поз, емоційно-мімічного супроводу висловлювання, мовного тону і мовної гучності [1, 6].

Комунікативна компетентність, на думку Н. Н. Обозова, може бути визначена в двох аспектах: як орієнтація особистості в різних ситуаціях спілкування, що базується на знаннях і чуттєвому досвіді; і як здатність ефективно взаємодіяти з навколишніми завдяки розумінню себе та інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища. Згідно з автором, комунікативну компетентність не можна вважати константною особистісною характеристикою і уявляти її як замкнений індивідуальний досвід. Комунікативна компетентність зростає по мірі засвоєння особистістю культурних, соціально-моральних еталонів і закономірностей соціального життя в його розвитку і поліваріативній зміні.

Ю. В. Ємельянов комунікативну компетентність визначає як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки. Окрім того, він виділяє поняття міри комунікативної компетентності як рівня успішності задуманих актів впливу та засобів, що використовуються для того, щоб справити враження на інших. Ю. В. Ємельянов, як і багато інших вчених, вважає, що комунікативна компетентність динамічна: "... не людина приходить у світ, а світ у всьому його різноманітті суспільних відносин приходить до людини. Цей процес в силу безкінечності світу ніколи не завершується, звідси комунікативну компетентність не можна вважати підсумковою характеристикою індивіда" [6].

Ю. М. Жуков під комунікативною компетентністю розуміє здатність встановлювати і підтримувати необхідні ефективні контакти з іншими людьми. До складу компетентності включають певну сукупність знань, умінь, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу. Комунікативний акт включає в себе аналіз і оцінку ситуації, формування цілі та операціонального складу дії, реалізацію плану або його корекцію, оцінку ефективності [7].

Комунікативна компетентність як знання норм і правил спілкування, володіння його технологією є складовою частиною більш широкого поняття "комунікативний потенціал особистості".

Комунікативний потенціал – це характеристика можливостей людини, які й визначають якість його спілкування. Він включає поряд з компетентністю в спілкуванні ще дві складові: комунікативні властивості особистості, які характеризують розвиток потреби у спілкуванні, ставлення до способу спілкування та комуні-

кативні здібності – здатність володіти ініціативою в спілкуванні, здатність проявити активність, емоційно відгукуватися на стан партнерів спілкування, сформулювати та реалізувати власну індивідуальну програму спілкування, здатність до самостимуляції і до взаємної стимуляції у спілкуванні [7, 11].

Велику увагу комунікативній компетентності в дієвій взаємодії приділяє І.О. Зимня. З її точки зору, комунікативна компетентність – це сукупність комунікативних здібностей, умінь і знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення.

Як вважає автор, комунікативну здібність можна трактувати дwoяко: як природну обдарованість людини у спілкуванні і як комунікативну продуктивність. Сучасна людина достатньо обдарована, щоб розвинути в собі високу комунікативну продуктивність, навіть якщо вона не є вродженим “генієм спілкування”. До числа комунікативних здібностей відноситься невимущена експресивність, або так звана “здатність спонтанного кодування”. Вона визначає переваги в розвитку вміння навмисно створювати визначені сигнали.

Комунікативні вміння – це вміння сприймати і продукувати відкриті й приховані вербальні, невербальні і паралінгвістичні сигнали. Комунікативне знання – це знання про те, що таке спілкування, які його види, фази, закономірності розвитку. Це знання про те, які існують комунікативні методи і прийоми, як вони діють, які їх можливості та обмеження. Це також знання про те, які методи виявляються ефективними щодо різних людей і різних ситуацій [14].

Аналізуючи функції, які виконують менеджери, ролі, а також види їх активності, Г. Х. Бакірова робить висновок, що менеджерам необхідна соціально-психологічна або комунікативна компетентність, під якою розуміється:

- здатність розуміти самого себе, що передбачає усвідомлення власних мотивів, можливостей у сфері спілкування, поведінкових патернів;

- здатність розуміти інших людей, а саме, розуміння потреб, мотивів інших людей, їх особливостей поведінки, психологічних захистів, що використовуються;

- здатність розуміти взаємини людей, тобто здатність адекватно сприймати ситуацію спілкування, відносин, що складаються в процесі спілкування, усвідомлювати власний вплив на процес спілкування, розуміти причини труднощів, що виникають;

– здатність прогнозувати міжособистісні ситуації, яка неможлива без розвитку всіх вищеписаних здібностей, а також вимагає знань про перешкоди взаєморозуміння та використання конструктивних комунікативних прийомів [2].

Про важливість соціально-психологічної, або комунікативної компетентності менеджерів писав у свій час Л. Якокка. Те, що студенти з блискучими здібностями ставали посередніми менеджерами, він пояснював тим, що вони не були товариськими [11, 14]. Пізніше з'явилася концепція соціального інтелекту як необхідного керівникам більшою мірою, ніж загальний інтелект, який вимірюється в IQ. В даний час найбільш авторитетною вважається концепція соціального інтелекту, розроблена Дж. Гілфордом. Відповідно до даної концепції соціальний інтелект – це інтегральна інтелектуальна здатність, що визначає успішність спілкування та соціальної адаптації. Соціальний інтелект об'єднує і регулює пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням соціальних об'єктів (людини як партнера спілкування, групи людей). Дж. Гілфорд визначив соціальний інтелект як систему інтелектуальних здібностей, незалежних від чинника загального інтелекту, і пов'язаних, насамперед, з пізнанням поведінкової інформації [5].

Проблема комунікативної компетентності і соціального інтелекту знайшли своє відображення в працях Е. С. Михайлової в руслі досліджень комунікативних і рефлексивних здібностей педагогів та їх реалізації в професійній сфері [9].

У дослідженнях було показано, що викладачі з високим рівнем комунікативної компетентності, які проявляють такт та доброзичливість у спілкуванні і володіють організаторськими здібностями, демонстрували більш високий соціальний інтелект. Даючи інтерпретацію композитної оцінки соціального інтелекту, Е. С. Михайлова характеризує індивіда з високим соціальним інтелектом: "Особи з високим соціальним інтелектом здатні отримувати максимум інформації про поведінку людей, розуміти мову невербального спілкування, висловлювати швидкі і точні судження про людей, успішно прогнозувати їх реакції в заданих обставинах, проявляти далекоглядність у відносинах з іншими, що сприяє їх успішній соціальній адаптації. Люди з високим соціальним інтелектом, як правило, бувають успішними комунікаторами. Їм властиві контактність, відкритість, тактовність, доброзичливість і сердечність. Високий соціальний інтелект пов'язаний з інтересом до соціальних проблем, наявністю потреби впливати на інших і часто поєднується

ся з розвиненими організаторськими здібностями. Люди з розвиненим соціальним інтелектом зазвичай мають виражений інтерес до пізнання себе і розвинули здатність до рефлексії. Люди з високим соціальним інтелектом зазвичай легко уживаються в колективі, сприяють підтримці психологічного клімату, виявляють більше інтересу, кмітливості і винахідливості в роботі” [8].

Отже, у психологічній літературі компетентність розглядається як категорія оцінна, що характеризує людину як суб’єкта певного виду діяльності і забезпечує досягнення успіхів. При цьому оцінюються такі компоненти, як структура знань і умінь, ціннісні орієнтації, ставлення до діяльності, її результативність і здатність до її удосконалення. Іншими словами, компетентність – це стійка готовність і здатність людини до діяльності.

Таким чином, узагальнивши наявні теоретичні дані в царині комунікативної компетентності, можна зробити висновок, що у вітчизняній, як і в зарубіжній психології, комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у визначеному колі ситуацій особистісної взаємодії. При цьому, комунікативна компетентність людини зводиться не тільки до визначеного стану свідомості людей, які прагнуть зрозуміти один одного, але і включає в себе поведінковий аспект.

Література:

1. Андреева Г. М. Общение и межличностное отношение / Г. М. Андреева // Хрестоматия по психологии / Л. Я. Аверьянов [и др.]; под ред. Л. Я. Аверьянова. – М.: Аспект Пресс, 2003. – гл. 3. – С. 75-109.
2. Бакирова Г. Х. Тренинг управления персоналом / Г. Х. Бакирова. – СПб.: Речь, 2004. – 400 с.
3. Бодалев А. А. Психологическое общение / А. А. Бодалев. – М.: Изд-во “Институт практической психологии”, Воронеж: Н.П.О, “Модек”, 1996. – 278 с.
4. Винославська О. В., Андрійченко Н. Г. Розвиток практичної компоненти комунікативної компетентності студентів технічного університету // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 12. – С. 65-69.
5. Гилфорд Дж. Три стороны интеллекта / Дж. Гилфорд // Психология мышления. – М.: Прогресс, 1965. – С. 55– 76.
6. Емельянов, Ю. Н. Эффект транситуационного научения / Ю. Н. Емельянов // Вестник ЛГУ – Сер. 6. – 1987. – Вып. 3. – С. 56-63.

7. Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
8. Михайлова (Алешина) Е. С. Методика исследования социального интеллекта: Руководство по использованию / Е. С. Михайлова (Алешина). – СПб.: ГП ИМАТОН, 1996. – 56 с.
9. Михайлова Е. С. Коммуникативный и рефлексивный компоненты и их соотношение в структуре педагогических способностей: к-та псих. наук: / Е. С. Михайлова. – Л., 1990. – 170 с.
10. Петровская Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
11. Парыгин Б. Д. Анализ феномена и природ социального настроения / Б. Д. Парыгин. // Социологические исследования. – 1998. – № 5. – С. 134-138.
12. Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990.
13. Руденский Е. В. Основы психотехнологий общения менеджера / Е. В. Руденский. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 180 с.
14. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.
15. Социальная психология. Словарь / Под ред. М. Ю. Кондратьева // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Ред.-сост. Л. А. Карпенко. Под общ. ред. А. В. Петровского. – М.: ПЕРСЭ, 2005. – 487 с.
16. Хомский Н. Аспекты теории синтаксиса. – М., 1972. – № 6. – С. 122-124.
17. Щербан Т. Д. Компетентність – якісна характеристика спілкування // Проблеми загальної та педагогічної психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка, АПН України / За ред. С. Д. Максименко. – К.: Гнозис, 2002. – Т. IV. – С. 327-332.