

УДК 159.98

*Черкашин А.І., к. психол. н., доцент, професор кафедри тактико-спеціальної підготовки ХНУВС*

## **ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ МВС УКРАЇНИ**

У статті наведено аналіз різних наукових підходів до визначення поняття та змісту комунікативної компетентності працівників ОВС України. Визначено, що комунікативна компетентність працівників ОВС являє собою інтегральну якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, знання, уміння, навички.

*Ключові слова:* комунікативна компетентність, інтегральна якість, працівники органів внутрішніх справ, вищі навчальні заклади МВС України.

В статтю приведен аналіз різних наукових підходів к определению понятия и содержания коммуникативной компетентности сотрудников ОВД Украины. Определено, что коммуникативная компетентность сотрудников ОВД представляет собой интегральное качество личности, выполняет функцию адаптации и адекватного функционирования личности в социуме, включает в себя установки, стереотипы, позиции общения, роли, ценности, знания, умения, навыки.

*Ключевые слова:* коммуникативная компетентность, интегральное качество, работники органов внутренних дел, высшие учебные заведения МВД Украины.

**Постановка проблеми.** Динамічність соціально-економічних і духовних процесів, що протікають на тлі науково-технічної, інформаційної революції в усьому світі, призводить до того, що фахівцю доводиться безпосередньо спілкуватися з різними за фахом людьми, використовуючи вербальні та невербальні засоби комунікації, вступати в опосередкований комп'ютерними засобами комунікації діалог з віртуальними партнерами.

У зв'язку з цим активізуються наукові дослідження з вивчення особливостей підготовки компетентних майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах України, здатних до вирішення сучасних комунікаційних проблем. Саме в таких умовах працівник органів внутрішніх справ виконує оперативно-службові завдання, що ставить високі вимоги до його комунікативної компетентності, яка формується під час навчання у вищих навчальних закладах МВС України.

Все це вимагає розробки та впровадження компетентнісного підходу у навчання фахівців вищої школи. Е.Ф. Зеєр наголошує, що компетентнісний підхід – це пріоритетна орієнтація на цілі – вектори освіти: навченість, самовизначення, самоактуалізацію, соціалізацію та розвиток індивідуальності [11].

Проблема формування особистості майбутніх працівників ОВС у вищих навчальних закладах МВС України представлена у наукових працях І.Д. Беха, А.А. Бодальова, М.Н. Вятютнева, О. Гауна, Н.І. Геза, Д. Джеррі, А.Б. Добровича, Г.В. Попової та ін.

**Мета** статті: проаналізувати теоретичні підходи до формування комунікативної компетентності працівників органів внутрішніх справ у вищих на-

вчальних закладах МВС України у працях вітчизняних та зарубіжних вчених.

**Виклад основного матеріалу.** Поняття “комунікативна компетентність” є однією з важливих наукових категорій, вивчення якої почалося у 60–70-хх рр. ХХ сторіччя. На сьогодні існує значна кількість досліджень, присвячених цій проблемі. Разом з тим вчені постійно вказують на виняткову важливість і точність визначення цього терміна, тому що представники різних галузей знань описують це поняття з позиції власних інтересів і підкреслюють у ньому те, що є найсуттєвішим для цієї науки.

На думку І.Д. Бега, “комунікативна компетентність” (від лат. *communico* – роблю загальним, зв’язую, спілкуюся і *competens* (*competentis*) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін. [2].

Ряд дослідників пропонують розглядати комунікативну компетентність як важливу складову соціальної компетентності і формувати її у зв’язку із сучасними культурними нормами спілкування. В цьому сенсі цілком логічним є розгляд спілкування як синоніма комунікації, що пояснює виникнення і використання в одному контексті і подібному значенні таких термінів: “комунікативна компетентність”, “вербальна компетентність”, “мовленнєва компетентність”, “мовна компетентність” [9].

Відповідно Ю.М. Жуков, Л.А. Петровська, П.В. Ростянников під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. На думку авторів, вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередковано, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм [9].

М.П. Жажирко визначає “компетентність у спілкуванні” як уміння долати труднощі у спілкуванні, в першу чергу, соціально – перцептивного плану, здатність рефлексувати власні прояви у спілкуванні і використовувати одержану інформацію для самопізнання [10].

К.М. Хоруженко це поняття розглядає як підготовленість людини до культурного спілкування з іншими людьми [18].

У психології виділяють два типи діяльності і відповідно два типи завдань: творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні), що відображаються в аналізі процесу спілкування. Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок, ролей, що склалися, завжди передбачає продуктивне спілкування. Репродуктивне, або стандартизоване спілкування передбачає взаємодію “за стандартом”, “за сценарієм”. Можна говорити також про зовнішнє, поведінкове, оперативно-технічне та індивідуально-значеннєве спілкування [16].

А.Б. Добрович у своїх роботах розрізняє конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування [8].

У контексті проблеми ефективності спілкування доцільно згадати про таке явище в людській взаємодії, як роль. Роль є фіксацією визначеного положення, що займає той або інший індивід у системі міжособистісних відносин. У психології виокремлюють формальні, внутрішньогрупові, міжособистісні й індивідуальні ролі [8]. Формальна роль – це поведінка, що будується відповідно до засвоєних очікувань з боку оточення, пов'язаних з виконанням тієї чи іншої соціальної функції (продавець, покупець, учень, педагог, підлеглий, керівник і т.д.). Внутрішньогрупова роль – це поведінка, що вимагає урахування очікувань, запропонованих учасниками групи на основі сформованих взаємовідносин. Міжособистісні ролі – це поведінка, яка передбачає урахування очікувань, запропонованих іншою людиною на основі сформованих відносин.

Існують й інші класифікації ролей: активні ролі, що виконуються в даний момент, і латентні ролі, що не виявляються в даній ситуації; інституціалізовані, які пов'язані з офіційними вимогами організації, і стихійні, пов'язані зі стихійно виникаючими відносинами, але все це так чи інакше перетинається з вищевикладеним [15].

Людина завжди перебуває в контакті з іншим – партнером реальним, уявним, обраним, нав'язаним і т.п. Інваріантними складовими спілкування є такі компоненти як партнери-учасники, ситуація, завдання. Варіативність же пов'язана з характеристиками самих складових – партнерів по спілкуванню, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток вмінь, адекватної самооцінки, орієнтації людини у собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації й завданні.

Головною якісною характеристикою всіх цих “психологічних інструментів” вважається “загальна спрямованість” на людину, що, у свою чергу, є підставою ефективного спілкування [3].

Орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині є важливою в ефективному спілкуванні, тому що вона сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося. Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності, перш за все мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, що спонукають до них. Умовою успішного спілкування людини з іншими людьми вважають соціально-психологічну перцепцію, яка включає ідентифікацію, емпатію, соціальну рефлексію [3].

Таким чином, можна зазначити, що комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну сферу.

Дослідження наукової літератури про сутність комунікативної компетентності показали, що існують два основні підходи до визначення комунікативної компетентності.

Ряд авторів трактують комунікативну компетентність через поняття “здатність” (М.М. Вятютнев, Д.І. Ізаренков та ін.). У роботах цих вчених комунікативна компетентність розглядається як здатність використовувати мову в тій або іншій сфері спілкування.

Так, М.М. Вятютнев відзначає, що комунікативна компетентність – це здатність використовувати мову творчо, цілеспрямовано, нормативно, у взаємодії зі співрозмовниками [4].

Д.І. Ізаренков виокремив у тлумаченні поняття “комунікативна компетентність” істотні ознаки:

віднесеність комунікативної компетентності до класу інтелектуальних здібностей індивіда;

сфера прояву цих здібностей є діяльним процесом, необхідною ланкою якого виступає мовний компонент, так звана мовленнєва діяльність. Зважаючи на це, автор уточнює зміст комунікативної компетентності, вказуючи на те, що:

ця здатність до спілкування є складним, набутим умінням, яке формується або у процесі природного пристосування людини до умов життя в певному мовному середовищі, або за допомогою спеціально організованого навчання;

ця здатність може знайти вияв в одному або в декількох видах мовленнєвої діяльності. Таке уточнення дозволило авторів визначити комунікативну компетентність “як здатність людини до спілкування в одному, кількох або всіх видах мовленнєвої діяльності, яка становить набуту в процесі природної комунікації або спеціально організованого навчання особливу властивість мовленнєвої особистості” [12].

Сукупність визначених заходів, спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу, отримала назву “переконуючої комунікації”, на основі якої розробляється так звана експериментальна риторика – мистецтво переконання за допомогою промови. Інший вид комунікації включає такі знакові системи: оптико-кінетичну – до неї належать жести, міміка, пантоміміка; пара- і екстралінгвічну. Перша – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність. Друга – включення в промову пауз, інших вкраплень, темп промови; організація простору і часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статичності і динаміки погляду, уникання його і т.д.

Зрозуміло, що комунікативна компетентність передбачає також вміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Тут виникає серйозна проблема: якщо у вербальній комунікації за кожним словом стоїть більш-менш визначений зміст, то в невербальній системі комунікацій не тільки важко поставити зміст відповідно до знаку, але й взагалі виділити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі комунікації.

У соціальній психології було декілька спроб вирішити дану проблему.

К. Бердвістл запропонував одиницю тілорухів людини – кін, або кінему. Автору належить ідея побудови словника тілорухів, тобто визначеному тілоруху приписувалося певне значення. Але сам К. Бердвістл дійшов висновку, що побудувати словник тілорухів, який би задовольнив, поки що не вдається: саме поняття кіна виявилось достатньо невизначеним і спірним [19].

Інтерактивна сторона спілкування – це умовний термін, що позначає характеристику тих компонентів спілкування, що пов’язані із взаємодією людей з безпосередньою організацією їхньої спільної діяльності. Якщо комунікатив-

ний процес існує на основі певної спільної діяльності, то обмін знаннями й ідеями з приводу цієї діяльності неминує припускати, що досягнуте порозуміння реалізується в нових спільних спробах розвинути діяльність далі, організувати її. Таким чином, можна зазначити, що інтерактивна сторона спілкування являє собою певний засіб об'єднання індивідуальних зусиль у конкретних формах спільної діяльності. Відповідно до цього можна і проінтерпретувати інтерактивний компонент комунікативної компетентності як здатність до організації спільних дій, що дозволяють партнерам реалізувати якусь загальну для них діяльність.

Таким компонентом комунікативної компетентності є перцептивна складова. Це та сторона компетентності, на основі якої будується спільна діяльність і комунікативний процес.

Умовно перцептивну складову компетентності у спілкуванні можна назвати здатністю адекватного сприйняття однієї людини іншою, але це лише умовно: саме слово “сприйняття” не відбиває всієї складності цього явища. Перцептивний компонент комунікативної компетентності виступає в ролі регулятора процесу спілкування [14]. Вибір людиною тієї або іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприйняття й оцінку партнерів, самого себе і ситуативного контексту в цілому.

Безперечно, бажання зрозуміти інше і можливість задовольнити це бажання можуть не відповідати одне одному через обмеженість комунікативної і мовленнєвої компетентності людини. Тому комунікативна компетентність включає у свій зміст розуміння партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність не обмежується мовленнєвими вміннями, а виявляється як неодмінна складова соціальної, загальнокультурної компетенції людини.

Другий підхід пов'язаний з іменами таких вчених, як Н.І. Гез, О.М. Казарцева, Ю.П. Федоренка та ін., які визначають комунікативну компетентність через поняття “знання, навички й вміння”.

Н.І. Гез виділяє в понятті “комунікативна компетентність” знання про мову, навички й уміння застосовувати ці знання у мові згідно з різними ситуаціями спілкування [6].

За О.М. Казарцевою [13], комунікативна компетентність – це знання, уміння та навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування.

Ю.П. Федоренко визначає компетентність як знання, навички та вміння з галузей лінгвістики [17].

Розглянувши обидва підходи, слід зробити висновки про те, що комунікативна компетентність вимагає певної сформованості знань, навичок і вмінь, які здобуваються у процесі спеціально організованого навчання. Це поняття можна вважати явищем як лінгвістики, так і психології, педагогіки, соціології, оскільки воно співвідноситься зі знаннями, навичками й уміннями, які найбільш точно відображають багатогранність комунікативної компетентності, її важливу роль у розвитку особистості.

Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти,

то комунікативну компетентність можна розглядати як складову спілкування. Тоді комунікативний процес розуміється як “інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами” [16]. Тобто виникає “вузьке” поняття “комунікація”. Однак часто “комунікацію” розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що “комунікативний вплив є психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки” [16]. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікацій. Є й широке розуміння “комунікації”, яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності [3]:

орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка базується на знаннях і життєвому досвіді індивіда;

спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;

адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;

готовність і вміння будувати контакт з людьми;

внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;

знання, вміння і навички конструктивного спілкування;

внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить такі складові як цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, вміння, навички.

**Висновки.** Узагальнюючи вище викладені наукові точки зору на комунікативну компетентність особистості фахівця, можна зробити висновок, що комунікативна компетентність працівників ОВС являє собою інтегральну якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, знання, вміння, навички, які сприяють ефективному виконанню працівником ОВС оперативно-службових завдань.

Перспективним напрямом подальшого дослідження є визначення сучасного стану сформованості комунікативної компетентності у працівників ОВС, які навчаються у ВНЗ МВС України.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Андреева Г. М. – Москва : Аспект Пресс, 1999 – 375 с.

2. Бех И. Д. Личностно-ориентированное воспитание : [науч.-метод. пособ.] / Бех И. Д. – Москва : ИЗМН, 1998. – 419 с.

3. Бодалев А. А. Особистість і спілкування : вибрані твори / Бодалев А. А. – К. : Освіта, 1983. – 274 с.

4. Вятютнев М. Н. Коммуникативная направленность обучения русскому языку в зарубежных школах / М. Н. Вятютнев // Русский язык за рубежом. – 1977. – № 6. – С. 38–45.

5. Гаун О. Знать, понимать, применять: формирование коммуникативной компетенции / О. Гаун // Учитель года. – 2004. – №3. – С. 51–59.
6. Гез Н. І. Формування комунікативної компетенції як об'єкт зарубіжних методичних досліджень / Н. І. Гез // Іноземні мови в школі. – 1985. – № 2. – С. 17–24.
7. Джерри Д. Большой толковый социологический словарь / Д. и Д. Джерри. – Москва : Вече – АСТ, 1999. – 544 с.
8. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / Добрович А. Б. – Москва : Просвещение, 1987. – 86 с.
9. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровська, П. В. Растянников. – Москва, 1990. – 56 с.
10. Зажирко М. П. Глибиннопсихологічні передумови активізації процесу спілкування (акмеологічний підхід) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 “Педагогічна і вікова психологія” / М. П. Зажирко – К., 1998. – 16 с.
11. Зеер Е. Ф. Психология профессий. Компетентностный подход к образованию : [учебное пособие для студентов вузов] / Зеер Е. Ф. – Москва : Академический проект, 2003. – 336 с.
12. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-не филологов / Д. И. Изаренков // Русский язык за рубежом. – 1990. – № 4. – С. 54–60.
13. Казарцева О. М. Культура мовного спілкування : теорія і практика навчання : [навч. посібн.] / Казарцева О. М. – М. : Флінт; Наука, 1999. – 496 с.
14. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Ленинград : ЛГУ, 1990. – 208 с.
15. Психология : словарь / [ред. А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский]. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
16. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Петровская Л. А. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.
17. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.09 “Теорія навчання” / Ю. П. Федоренко – Луцьк, 2005. – 20 с.
18. Хоруженко К. М. Культурология : энциклопедический словарь / Хоруженко К. М. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. – 640 с.