

## ІДЕНТИФІКАЦІЯ, ЕМПАТІЯ, РЕФЛЕКСІЯ ЯК ОЗНАКИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Ю. О. ЛУЦКЕВИЧ

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає вміння змінювати методи, глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера зі спілкування. Комунікативна компетентність формується в умовах міжособистісної взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії, проблеми, що виникають у процесі цієї взаємодії та засоби їх вирішень. Підвищення рівня комунікативної компетентності неможливе без наявності та розвитку таких психологічних характеристик особистості, як ідентифікація, емпатія, рефлексія.

Вивченню комунікативної компетентності в різних аспектах присвятили свої дослідження Г. Андрєєва, О. Божович, Ю. Жуков, В. Кан-Калик, О. Леонтєв, Л. Петровська, Д. Равен, І. Родигіна, О. Сидоренко та ін.

Зміст поняття „комунікативна компетентність” детермінований міжнауковим контекстом теорії комунікації. Теорію комунікативної компетентності в останні роки активно розробляють у трьох напрямках: інформаційному, лінгвістичному та діяльнісному.

Інформаційний підхід спрямований на вивчення, в основному, психологічних особливостей прийому та передачі інформації, характеристик комунікатора і реципієнтів, засобів спілкування.

У прибічників лінгвістичного підходу до комунікації у центрі уваги перебуває переважно сфера мовної діяльності людини, вони розглядають мовний акт як основу комунікації, визначаючи розходження структур зовнішньої та внутрішньої мови. Ми враховуємо у своєму дослідженні, що мову використовують у комунікації як важливий інструмент, який впливає на результат комунікативної дії. Однак, особливу увагу звертаємо на висновки О. Леонтєва: „...спілкуючись, учень повинен говорити не заради самої мови, а заради того, щоб вона зробила потрібний вплив” [4].

Діяльнісний підхід описано в психолого-педагогічних дослідженнях учених, які розглядають комунікацію як вид діяльності: О. Божович, В. Кан-Калик, К. Касторіадіус, Ю. Хабермас, М. Хайдеггер, Г. Щедровицький та ін. У межах означеного підходу комунікативна компетентність виявляється тільки в діяльності й зумовлює здатність індивіда (учня) до розв'язання проблем, до цілеспрямованої продуктивної діяльності та кооперації [1].

Узагальнення результатів вивчення літературних джерел щодо тлумачення комунікативної компетентності дають змогу розглядати її „...як складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб'єктом спілкування комунікативної діяльності. Підґрунтям у розвитку комунікативної компетентності, невід'ємної від будь-якої професійної компетентності, є, за У. Ордоном, „стартові компетентності”, до яких належать загальні гуманістичні знання, особистісна культура й інтелектуальні вміння” [2].

Отже, комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособової взаємодії. Компетентність у спілкуванні має поза сумнівом інваріантні загальнолюдські характеристики і в той же час характеристики, історично і культурно обумовлені. В нашому випадку ми розглядаємо комунікативну компетентність як знання норм і правил спілкування, володіння його технологією.

Однак, деякі дослідники підкреслюють, що комунікація як передача інформації, може мати і двосторонній, і односторонній характер, чим і відрізняється від спілкування. „Тому комунікація – це як безпосередній, так і опосередкований процес передачі інформації, зокрема за допомогою технічних засобів. Зміст поняття комунікації визначається як особлива форма соціального зв'язку, що виникає через спрямовану передачу інформації і дозволяє встановлювати соціально-культурні взаємодії” [5]. Тобто, комунікація – це міжособистісна взаємодія, пряма чи опосередкована, рівень результативності якої визначається як зовнішніми, так і внутрішніми, тобто, психічними факторами, серед яких провідну роль відіграють ідентифікація, емпатія, рефлексія.

Проблема адекватності міжособистісного розуміння, точності сприймання виникла, передусім, як практична проблема. Її розробка та актуальність пов'язані з необхідністю підвищення соціально-психологічної компетентності працівників у сфері „людина-людина”. Особливого значення набуває ця проблема при підготовці майбутніх психологів – практиків. Соціально-перцептивна підструктура особистості психолога-практика має свої особливості. Специфіка вимагає від спеціаліста глибокого психологічного розуміння життєвої ситуації клієнта, механізмів міжособистісної взаємодії, особливостей власного образу в очах клієнта та розвиненої комунікативної компетентності.

Точність міжособистісного сприймання забезпечується дією певних психологічних феноменів. Передусім, йдеться про ідентифікацію. Це поняття виражає той факт, що одним із найпростіших способів розуміння іншої людини є уподібнення себе до неї. У реальних ситуаціях взаємодії люди користуються цим прийомом, коли припущення про внутрішній стан партнера за спілкуванням будується на підставі спроби поставити себе на його місце. Ідентифікація виступає одним із механізмів пізнання та розуміння іншого. Філософський зміст цього поняття походить від латинського – тотожність, однаковість, рівнозначність, подібність процесів, явищ або понять.

Феномен „ідентифікація” був описаний З. Фрейдом і з інтересом вивчався багатьма вченими. У сучасній психології трактується по-різному. Згідно з визначенням Б. Паригіна, ідентифікація означає взаємне уподібнення індивідів один до іншого. На думку А. Бандури, це процес – модель копіювання суб'єктом почуттів, думок, дій іншого. Д. Гервітц вважає, що ідентифікація – це набуття або засвоєння цінностей, ідеалів, ролей, моральних якостей іншої людини, особливо батьків. З точки зору Р. Адамека і Б. Дейгера, коли один суб'єкт ідентифікується з іншим (моделлю), він розглядає модель як значущого іншого, відчуває до моделі почуття симпатії, засвоює її норми і цінності, позитивно сприймає прямий контроль моделі над собою. М. Герберт розглядає ідентифікацію як процес, за допомогою якого один суб'єкт уподібнюється до іншого, переймаючи цінності, погляди, установки і життєвий досвід моделі, а також специфічні форми її поведінки. Ідентифікація буквально означає ототожнення себе з іншою людиною, уподібнення їй, інколи цей феномен визначають як уміння „стати на місце” іншої людини, „прийняти” її точку зору. Однак, насправді механізм ідентифікації не такий простий, як може здаватися. Слід розрізнити два значення терміна „розуміння”. В окремих випадках зрозуміти іншу людину – дійсно означає співчутливо до неї поставитися (це визначається терміном „емпатія”) і прийняти її повністю такою, яка вона є. В цьому випадку доцільно говорити про ідентифікацію: ситуація іншої людини при цьому не скільки „продумується”, скільки „відчувається”. І хоча такий спосіб сприймання іншої людини існує, навряд чи його можна вважати універсальним. „Зрозуміти іншу людину” не завжди означає повністю прийняти її позицію і навіть прийняти її. В багатьох реальних життєвих ситуаціях „розуміння” іншої людини передбачає не лише афективний, а більшою мірою когнітивний процес.

Більшість визначень поняття „ідентифікація” свідчить про те, що під ним розуміється самоототожнення особистості з певним зразком, людиною, групою, формування власної ідентичності, індивідуальності, а також фундаментальний механізм не тільки когнітивної, а й афективної та регуляторної сфер психіки, особистості загалом.

Дослідники ідентифікації підкреслюють домінування в ній функції оцінювання. Формування еталонів та стереотипів поведінки забезпечує взаємодію, уніфікує і полегшує спілкування та взаємне пізнання. Особливість оцінної функції полягає у тому, що вона виконується після дії, що надає їй пасивно-змістового характеру. За межі оцінювання виходить механізм інтерпретації як розумове завдання. Інтерпретація трактується як оцінна процедура свідомості, пізнання і мислення, тобто розкриття сутності, значення процесів і явищ. Перехід від оцінювання до адекватної інтерпретації підвищує взаєморозуміння між партнерами за спілкуванням.

Для будь-якої людської істоти спілкування є природною потребою, яка формує людину як особистість. Адже людина – істота соціальна. Її комфортне існування у соціумі забезпечується спілкуванням із собі подібними. Через спілкування забезпечується зв'язок із навколишнім світом, формування системи цінностей, виховання почуттів, що відбувається завдяки механізмам, закладеним у структурі особистості. Одним з таких механізмів є емпатія. Цим і зумовлюється важливість й актуальність дослідження проблеми емпатійності суб'єкта спілкування [3].

Явище емпатії є близьким за змістом до ідентифікації. Дослідники цього феномена підкреслюють його емоційну природу. Емпатія пов'язана з проникненням у переживання іншого суб'єкта шляхом „відчування”. Основними формами емпатії вважають співпереживання та співчуття. Співпереживання передбачає переживання суб'єктом тих же почуттів, які відчуває інша людина, шляхом ототожнення з нею. Співчуття – це формальне переживання почуттів іншої людини безвідносно до власного стану. Крім зазначених форм, виокремлюють такі види емпатії: 1) емоційна, в основі якої – механізми проекції і наслідування моторних та афективних реакцій іншої людини; 2) когнітивна – базується на інтелектуальних процесах порівняння, аналогій тощо; 3) предикативна – трактується як здатність до передбачення афективних реакцій іншої людини у конкретних ситуаціях.

Почуття, співчуття та переживання допомагають адекватному розумінню інших людей. Уміння сприйняти почуття іншої людини як власні, здатність до емоційного відгуку є необхідним компонентом спілкування, специфічним засобом пізнання людини людиною. Емпатія сприяє збалансованості міжособистісних стосунків. Розвинена емпатія – це ключовий фактор успіху в багатьох видах діяльності.

Важливу роль у процесі самопізнання, пізнання та розуміння людьми один іншого відіграє механізм рефлексії. У соціально-психологічному контексті рефлексія – це усвідомлення індивідом того, як його сприймають й оцінюють співрозмовники, як він розуміє інших шляхом міркувань, а також самопізнання внутрішніх актів і психічних станів. Але це не просте знання або розуміння іншої людини, а знання того, як інша людина розуміє свого партнера, своєрідний подвоєний процес дзеркального відображення один іншого, глибоке, послідовне взаємне відображення, змістом якого є відтворення внутрішнього світу партнера за взаємодією, причому у цьому внутрішньому світі, в свою чергу, відображається внутрішній світ іншої людини.

Особистісна рефлексія передбачає самоаналіз, дослідження людиною свого внутрішнього світу й поведінки у зв'язку з переживаннями інших людей, учасників соціальної взаємодії. В результаті такого дослідницького процесу людина постає перед собою в новому світлі, оскільки співвіднесення своїх почуттів і переживань з почуттями й переживаннями іншої людини, аналіз і розуміння своєї поведінки дозволяє їй побачити конфліктну ситуацію й себе немов би з боку, сприяє більш адекватній оцінці власної поведінки.

Важливою складовою особистісної рефлексії є соціальна рефлексія як механізм самосвідомості, акт дослідження свого внутрішнього світу й поведінки у зв'язку із соціальними очікуваннями. Особистість визначається стосовно конкретних явищ, сфер діяльності, окремих людей і соціальних груп, норм і правил, цінностей тощо. Саме цінності розкривають способи бачення світу, є світоглядними й ідеологічними орієнтирами, відіграють суттєву спонукальну роль у життєтворчості. Зіставлення себе зі світом є життєвим самовизначенням особистості. Рефлексія є порівняльно-оцінним механізмом себе і оточення і, свого місця у світі. Якраз соціальна рефлексія і є важливим фактором комунікації, оскільки сприяє „пуску” соціально-культурних механізмів комунікації.

На завершення можемо зробити висновок, що комунікація як міжособистісна взаємодія, метою якої є розвиток людини як члена суспільства, безпосередньо залежить від рівня розвитку у агентів комунікації ідентифікації, емпатії та рефлексії.

#### Список використаної літератури:

1. Добротвор О. В. Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження [Електронний ресурс] / О. В. Добротвор // Педагогічний процес : теорія і практика. – 2013. – Вип. 3. – С. 56–62. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp\\_2013\\_3\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp_2013_3_8).
2. Корніяка О. М. Комунікативна компетентність сучасного фахівця – педагога і психолога / О. М. Корніяка // Гуманітарний вісник ДВНЗ „Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди” : науково-теоретичний збірник. – Переяслав-Хмельницький : ДВНЗ „Переяслав-Хмельницький педагогічний університет імені Григорія Сковороди”, 2013. – Вип. 30. – С. 544–551.
3. Креденцер В. В. Емпатія як здатність суб'єкта спілкування / В. В. Креденцер // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України. – Том V. – Випуск 12. – С. 107–114.
4. Леонтьев А. А. Что такое язык / А. А. Леонтьев. – М. : „Педагогика”, 1976. – 517 с.
5. Філіпова Л. Я. Інформаційна парадигма соціальної комунікації (огляд наукових підходів і концепцій) [Електронний ресурс] / Л. Я. Філіпова // Вісник Харківської державної академії культури. – 2013. – Вип. 39. – С. 79–85. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/hak\\_2013\\_39\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/hak_2013_39_11).

**Рецензент – к. психол. н., доцент, доцент кафедри психології  
Хмельницького інституту соціальних технологій Університету „Україна”  
С. М. Кондратюк**