

УДК 159.9

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ІНТЕГРАЛЬНА ЯКІСТЬ ОСОБИСТОСТІ

Черезова І.О., к. психол. н., доцент
кафедри психології

Бердянський державний педагогічний університет

У статті висвітлено сутність комунікативної компетентності, актуальність питання з позиції сьогодення, шляхи розвитку комунікативної компетентності в процесі становлення особистості. Здійснено аналіз наукових джерел із зазначеної проблеми.

Ключові слова: спілкування, комунікація, комунікативна компетентність, комунікативний процес, комунікативний вплив.

В статье раскрыта сущность коммуникативной компетентности, актуальность вопроса на сегодняшний день, пути развития коммуникативной компетентности в процессе становления личности. Проанализированы научные источники по указанной проблеме.

Ключевые слова: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность, коммуникативный процесс, коммуникативное влияние.

Cherezova I.O. COMMUNICATIVE COMPETENCE AS AN INTEGRAL QUALITY OF PERSONALITY

The essence of the communicative competence, the actuality of giving questions, ways of development of the communicative competence in the process of becoming the personality has been considered. There have been given the analysis of scientific literature in the giving problem.

Key words: communication, communicative competence, communicative process, communicative impact.

Постановка проблеми. Наукові дослідження та практичний досвід свідчать, що кожна людина, незалежно від рівня особистого розвитку та професійних обов'язків, лише тоді може вважати себе повноцінною особистістю, коли досягне досконалості у сфері міжособистісної взаємодії. Успішність міжособистісної взаємодії пов'язана з таким поняттями, як спілкування і комунікативна компетентність. Увага до комунікативної компетентності зросла тоді, коли в практику спілкування людини стали впроваджуватися методи, розраховані на розвиток її комунікативних здібностей.

На жаль, на практиці спостерігається безпосереднє застосування технологій формування комунікативної компетентності, здебільшого розроблених за кордоном, що не завжди відповідає існуючим науковим підходам до розвитку особистості в цілому. Таким чином, виникає необхідність звернутися до проблеми комунікативної компетентності як інтегральної якості особистості.

Постановка завдання. У зв'язку із зазначеним вище в роботі поставлена наступна мета: визначити сутність, структуру та шляхи розвитку комунікативної компетентності як інтегральної якості особистості.

Виклад основного матеріалу. Методичну і теоретичну основу дослідження становлять положення: про визначну роль спілкування для поступального руху осо-

бистості, яка формується і розвивається (В. М'ясищев, Г. Костюк); про існування комунікативної функції психіки поряд з когнітивною і регулятивною (Б. Ломов); про діяльнісне розуміння процесу спілкування (О. Леонтьев); про особистість як діяльного суб'єкта, котрий керується в діяльності і спілкуванні власними усвідомленими цілями і мотивами, і генетико-моделюючий підхід до її вивчення (С. Максименко); про мотиваційну детермінованість розгортання комунікативної активності (С. Рубінштейн, М. Лісіна); про етичний аспект спілкування та гуманну комунікативну стратегію (К. Абульханова-Славська, Г. Балл, О. Бодальов); а також психолого-педагогічні дослідження, присвячені мовленню та мовленнєвій діяльності (А. Годлевська, Л. Долинська, І. Зязюн, В. Семиченко та інші).

Проблему вивчення комунікативної компетентності розглянемо, починаючи з теоретичного аналізу основних положень, розроблених провідними вченими в галузі спілкування.

Визначаючи сутність комунікативної компетентності, звернемося, насамперед, до словників, в яких відображається певна інтеграція усіх сучасних підходів до визначення понять:

1. Компетентний:

– який має достатні знання в будь-якій галузі: який з чим-небудь добре обізнаний,



тямущий, який ґрунтується на знанні, кваліфікований;

– який має певні повноваження; повноправний, повновладний у розв'язанні якоїсь справи;

– володіє компетенцією.

2. Компетенція:

– коло повноважень, наданих законом, статутом або іншим актом конкретному органу чи посадовій особі;

– коло питань, в яких хто-небудь добре обізнаний;

– знання і досвід у тій чи іншій галузі [7; 8; 12].

Поняття «комунікативна компетентність» детально аналізується в роботах Ю. Ємельянова. Він тлумачить названу категорію як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, вільно володіти вербальними і невербальними засобами спілкування, наголошуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість навчатися спілкуванню. До прояву комунікативної компетентності автор також відносить уміння людини організувати так званий міжособистісний простір у процесі ініціативного й активного спілкування з людьми [4].

На думку Ю. Ємельянова, комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Основними факторами, що детермінують її розвиток, є життєвий досвід людини, її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи.

Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растьяников трактують комунікативну компетентність як синонім поняттю «компетентність у спілкуванні». За визначенням авторів, комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з людьми. Отже, визнаючи труднощі, пов'язані з пошуком точного визначення властивостей, що входять до складу комунікативної компетентності, науковці пропонують таке визначення: «Комунікативна компетентність – система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективно комунікативної дії в певному колі ситуацій міжособової взаємодії» [6].

Е. Руденський визначає комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів особистості, потрібних для ефективних комунікативних дій у широкому діапазоні ситуацій міжособистісної взаємодії. Ці ресурси включають: когнітивні можливості людини щодо сприймання, оцінювання та інтерпретації ситуацій; планування людиною її комунікативних дій у спілкуванні з людьми; правила регуляції комунікативної поведінки і засоби її корекції.

На думку О. Мудрика, характеристиками комунікативної компетентності є:

– по-перше, відповідність поведінки контексту стосунків, в яких вона виявляється;

– по-друге, знання правил спілкування, адаптаційні навички та гнучкість у втіленні цих знань;

– по-третє, комунікативна компетентність пов'язана зі стосунками, а не з індивідами.

Л. Петровська вважає, що компетентність у спілкуванні – це складне поєднання перцептивних, комунікативних, інтерактивних елементів спілкування творчого і репродуктивного, глибинного і поверхового, маніпулятивного і суб'єкт-суб'єктного. У структурі комунікативної компетентності автор виокремлює два компоненти (вони ж – типи компетентності):

1) суб'єкт-об'єктні, репродуктивні форми спілкування чи оволодіння зовнішньою, операційно-технічною стороною поведінки;

2) суб'єкт-суб'єктні, продуктивні, глибинні і особистісно-значеннєві утворення [11].

Комунікативна компетентність, на думку М. Обозова, може визначатися у двох аспектах:

– як орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді;

– як здатність особистості ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе та інших в умовах постійної зміни психічного стану, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації.

А. Добрович вважає, що основою комунікативної компетентності є загальна здатність спостерігати (бачити і чути) і одночасно запам'ятовувати мовленнєві акти, виразні рухи обличчя й тіла, переміщення та пози людей, тактильні впливи, запахи та їхню локалізацію, а також сполучення перерахованих дій, ознак, характеристик.

Результати спостереження усвідомлюються і закріплюються у когнітивних структурах психіки у вигляді знань, умінь і навичок, що становлять індивідуальний досвід людини.

Отже, під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. 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.

Спираючись на прийняту в соціальній психології структуру спілкування, що вклю-

чає перцептивний, комунікативний й інтеграційний аспекти, 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» [8]. 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» [1].

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда [7];

- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища [7];

- адекватна орієнтація людини в самій собі, власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації [3];

- готовність і вміння будувати контакт з людьми [3];

- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій [6];

- знання, вміння і навички конструктивного спілкування [9];

- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [5].

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

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 різні види ролей (формальні, внутрішньогрупові, міжособистісні, індивідуальні, активні, латентні, стихійні та інші), які впливають на особливості комунікативної поведінки людини [1].

Людина завжди перебуває в контакті з іншим партнером (реальним, уявним, обраним, нав'язаним і тому подібне). 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 умінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі, власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні [11].

Головною якісною характеристикою зазначених вище психологічних інструментів вважається «загальна спрямованість» на людину, що, у свою чергу, є підставою ефективного спілкування. 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 [2].

Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності, і, перш за все, мислення як здатності 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 [1].

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

Однією із складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими, які породжують різну інтерпретацію тих самих понять, що обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання). Бар'єри в комунікації можуть носити також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відношення: від дружби до ворожості по відношенню один до одного.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше, знакових систем. Розрізняють вербальну і невербальну комунікації, що використовують різноманітні знакові системи. Відповідно до цього можна виділити вербальний і невербальний рівень комунікативної складової компетентності в спілкуванні. Вербальна комунікація використовує в якості знакової системи людську вимову, природну звукову мову, тобто систему фонетичних звуків, що включає два принципи: лексичний і синтаксичний. Інший вид комунікації включає немовні знакові системи (оптико-кінетичну, пара- і екстралінгвістичну). Невербальний вид комунікації може викликати серйозну проблему: якщо у вербальній комунікації



за кожним словом стоїть більш-менш визначений зміст, то в невербальній системі комунікації не тільки важко поставити зміст у відповідності знаку, а й взагалі виділити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі комунікації.

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 комунікативний процес існує на основі певної спільної діяльності, то обмін знаннями й ідеями з приводу цієї діяльності неминуче припускає, що досягнуте порозуміння реалізується в нових спільних спробах розвинути діяльність далі, організувати її. Участь одночасно багатьох людей у цій діяльності означає, що кожний повинен зробити до неї свій особливий внесок, що і дозволяє інтерпретувати взаємодію як організацію спільної діяльності. Інтерактивна сторона спілкування являє собою побудову загальної стратегії взаємодії, де важливо не тільки обмінятися інформацією, але й організувати «обмін діями», спланувати загальну діяльність.

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

Умовно перцептивну складову компетентності в спілкуванні можна назвати здатністю адекватного сприйняття однієї людини іншою, але це лише умовно: саме слово «сприйняття» не відбиває всю складність цього явища. Перцептивний компонент комунікативної компетентності виступає в ролі регулятора процесу спілкування. Вибір людиною тієї або іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприйняття й оцінку партнерів, самого себе і ситуативного контексту в цілому [9].

У процесі міжособистісного сприйняття і пізнання виникає ряд «ефектів»: первинності, новизни, ореолу. Велику роль грають також явища стереотипізації і каузальної атрибуції.

Отже, узагальнюючи вище викладене, можна зробити висновок, що комунікативна компетентність постає як інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності особистості тощо.

Питання про розвиток комунікативної компетентності можна розглядати у двох аспектах: по-перше, у процесі соціалізації і виховання; по-друге, засобом спеціально

організованого соціально-психологічного тренінгу.

Щодо першого аспекту, то людина черпає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і зорових форм, як символічних, так і образних, що дає їй можливість синтезувати, класифікувати різноманітні епізоди соціальної взаємодії. Зрозуміло, що в ході стихійного оволодіння «мовою» соціально-перцептивної сфери можуть утворюватися неадекватні пізнавальні схеми, як причини неадекватних комунікативних дій, що, у свою чергу, може призвести до неефективності в ситуації спілкування. Найчастіше це відбувається за умови «однобокого» залучення людини до специфічної субкультури, освоєння нею лише окремих прошарків культурного багатства, і тільки розширення сфери соціальних контактів і включення в нові канали комунікації можуть скорегувати існуючі деформації.

На думку Л. Петровської, аналітичне спостереження комунікативної взаємодії (як реальної, так і поданої в художній формі) дає не тільки можливість «тренування» набутих пізнавальних засобів, але й сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної поведінки. Зокрема, процес спостереження дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організують свою взаємодію. Орієнтуючись на вихід взаємодії, спостерігач може зрозуміти, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів. Це може послужити основою формування власної системи «правил ефективної комунікації». Ще в більшій мірі аналітичне спостереження впливає на операційний склад комунікативних дій [11].

Згідно з Л. Петровською важливим моментом процесу розвитку комунікативних умінь на визначеному етапі становлення особистості є уявне програвання своєї поведінки в різноманітних ситуаціях. Планування своїх дій «в уяві» є складовою частиною комунікативної дії, що протікає нормально. Таке планування в уяві, як правило, безпосередньо випереджає реальне виконання комунікативних дій, а також може відбуватися і завчасно, і після завершення комунікативного акту. І не завжди уявне втілюється в реальність, але утворені в ньому «поведінкові заготовки» можуть актуалізуватися в інших ситуаціях. Це призводить, з одного боку, до деяких глибоко продуманих вчинків, а з іншого боку – до дій, що є досить нерациональними і такими, які не можна пояснити. Здатність людини діяти «в умі» може бути цілеспрямовано використана для удосконалювання

спілкування в ситуації соціально-психологічного тренінгу [11].

Таким чином, комунікативна компетентність має декілька джерел розвитку в процесі становлення особистості людини: трансляція комунікативних умінь у процесі міжособистісної взаємодії з іншими людьми, оволодіння культурною спадщиною, спостереження за поведінкою інших людей та аналіз актів комунікації, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Розвиток комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу можливий з погляду двох підходів: спрямованість на знаходження багатой різноманітної палітри спілкування та подолання труднощів, що можуть виникати в процесі спілкування.

Висновки з проведеного дослідження. На підставі вищесказаного можна зробити такі висновки з проблеми комунікативної компетентності:

1. Комунікативна компетентність є системою внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позицій спілкування, ролей, стереотипів, установок, знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування – це спілкування, що розвиває. Крім особистісних особливостей, до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів і емоційної сфери. У цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей. Аналіз поняття комунікативної компетентності дозволяє виявити проблеми обґрунтування критеріїв ефективного спілкування і адекватної відповідності форм спілкування і ситуації спілкування.

2. У процесі становлення особистості розвиток комунікативної компетентності має декілька джерел: ідентифікація з дорослим, засвоєння культурної спадщини, спостереження за поведінкою інших людей, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Сучасний стан суспільних процесів дозволяє констатувати той факт, що при-

родне формування комунікативної компетентності не відповідає вимогам соціальної дійсності. Цю проблему дозволяє вирішити цілеспрямоване формування комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу.

3. Формування комунікативної компетентності відкриває нові можливості в розв'язанні проблем особистісного та професійного зростання людини, вимагає не просто відповідних знань, а й умінь застосовувати свої знання в практичній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М. : Аспект прогресс, 2000. – 290 с.
2. Бодалев А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М., 1982. – 198 с.
3. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. – М. : Смысл, 1996. – 255 с.
4. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности / Ю.Н. Емельянов. – СПб., 1999. – 403 с.
5. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении : спецпрактикум по социальной психологии / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растяников. – М. : Академия, 2007. – 104 с.
6. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растяников. – М., 1990. – 255 с.
7. Коллектив. Личность. Общение: словарь социально-психологических понятий / под ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семенова. – Л. : Лениздат, 1987. – 143 с.
8. Краткий психологический словарь / под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М. : Политиздат, 1985. – 431 с.
9. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л., 1990. – 204 с.
10. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управления : [посібник] / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
11. Петровская Л.А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. – М., 1989. – 216 с.
12. Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – 2-е изд. – М. : Педагогика – Пресс, 2001. – 440 с.