

**Надія Павлюк**

*(студентка другого освітнього рівня, I курс,  
спеціальність «Освітні, педагогічні науки»,  
педагогічний факультет)*

**І.В.Стражнікова**

*(Наук.керівн. – д.пед.наук, професор)*

### **Суть і структура комунікативної компетентності**

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування [7]. 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 опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх ви рішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Структура комунікативної компетентності. Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти [1], 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» [7]. 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]. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікацій. Є й широкі розуміння «комунікації», яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда [6];
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища [6];
- адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації [3];

- готовність і уміння будувати контакт з людьми [3];
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій [5];
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування [8];
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [9].

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

Науковці (В.Я. Ляудіс, А.М. Матюшкіна, А.Я. Пономарьова) 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 і індивідуально-значеннєве спілкування [10]. У своїх роботах А.Б.Добрович розрізняє конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування [4].

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 [1]. У психології виокремлюють формальні, внутрішньогрупові, міжособистісні й індивідуальні ролі [4]. 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, пов'язані з офіційними вимогами організації, і стихійні, пов'язані зі стихійно виникаючими відносинами, але все це так чи інакше перетинається з вищесказаним [7].

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 в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні [10].

Головною якісною характеристикою всіх цих «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. Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності [2], 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 [1].

Таким чином, можна сказати, що 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 у 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 [1].

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; організацію 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 у відповідність знаку, але 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. При такому плануванні можлива регуляція дій одного індивіда «планами, що визріли в голові в іншого», що і робить діяльність дійсно спільною, коли її носії будуть виступати вже не як окремий індивід, а як група. Таким чином, можна сказати, 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 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 [8]. Вибір людиною тієї або іншої лінії

поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприйняття й оцінку партнерів, самого себе і ситуативного контексту в цілому.

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

Отже, 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 тощо особистості, «інструмент, що рефлексує», творчий потенціал особистості.

Комунікативна компетентність – це система 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 й емоційної сфери. В 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.

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 природне формування комунікативної компетентності не відповідає вимогам соціальної дійсності. Цю проблему дозволяє вирішити цілеспрямоване формування комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу. У вітчизняній соціальній психології існують дві підстави для побудови такого роду тренінгів: спрямованість на знаходження багатой і різноманітної палітри спілкування та тренінг психологічного консультування з труднощів у спілкуванні.

#### **Список використаних джерел**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: «Аспект прогресс», 2000.
2. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1982.
3. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. М.: Смысл, 1996.
4. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М.: Просвещение, 1987.

5. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990.
6. Коллектив. Личность. Общение: словарь социально-психологических понятий / под ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семенова. Л., Лениздат, 1987.
7. Краткий психологический словарь / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г.Ярошевского. М.: Политиздат, 1985.
8. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л., 1990.
9. Основы конструктивного общения. *Хрестоматия*. Составители: Т.Г.Григорьева, Т.П. Усольцева. М., 1997.
10. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989.