

**Ковальчук І. В.,**

*Національний університет "Острозька академія", м. Острог*

## **КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОСОБИСТОСТІ**

*У даній статті висвітлено різні наукові підходи до поняття "комунікативна компетентність", описано її основні складові.*

*Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікація, особистість.*

*В данной статье освещено разные научные подходы к понятию "коммуникативная компетентность", описано ее главные составные.*

*Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникация, личность.*

*The article highlights various scientific approaches to the notion of "communication competence" and describes its main components.*

*Key words: communication competence, communication, personality.*

Сучасні умови розвитку суспільства диктують високі вимоги до підготовки фахівців у будь-якій сфері професійної діяльності, що викликано необхідністю підвищити конкурентоспроможність випускників ВНЗ на ринку праці. На сьогоднішній день ефективно діючим виявляється фахівець, здатний до професійного самовдосконалення, мобільний.

Компетентнісний підхід, передбачає розвиток у студентів набору ключових компетенцій, які визначають його успішну адаптацію в суспільстві. Компетенції, крім професійних знань і умінь, що характеризують кваліфікацію, включають такі якості, як ініціатива, співробітництво, здатність до роботи в групі, комунікативні здібності, вміння вчитися, логічно мислити, аналізувати і використовувати інформацію. Суспільство зацікавлене у формуванні особистості фахівця, який володіє високим рівнем комунікативної компетентності, яка б забезпечувала психологічну зрілість, професійну ефективність випускника у всіх сферах життєдіяльності.

Проблему комунікативної компетентності в діяльності вивчають такі вчені як Н. В. Бордовська, Л. М. Мітіна, А. К. Михальська, М. М. Обозов, А. О. Реан, Л. А. Шипіліна, О. А. Юніна, В. О. Якунін). Дослідники оперують при характеристиці професійної діяльності такими поняттями, як комунікативна взаємодія (Л. А. Шипіліна), комунікативні вміння (О. М. Леонтьєв, І. П. Раченко, В. О. Якунін), комунікативність (М. М. Обозов, Р. О. Парошина), комунікативні здібності, якості особистості (Б. Г. Ана-

нєв, О. О. Бодальов, В. А. Кан-Калик, В. О. Лабунська, А. В. Мудрик, Л. О. Петровська), комунікативні процеси (Г. М. Дридзе, О. О. Леонтєв, В. О. Якунін).

Виходячи з актуальності проблеми дослідження комунікативної компетентності сучасного фахівця, метою статті є обґрунтування теоретичних основ формування комунікативної компетентності.

Термін "комунікативний" і "компетентність" у поєднанні "комунікативна компетентність" вперше був використаний американським лінгвістом Д. Хаймсом (D. Hymes). Це поняття було розроблено та введено, як альтернативне поняттям "ідеальний комунікант" і "лінгвістична компетентність", запропонованим Н. Хомським (N. Chomsky). Згідно N. Chomsky суть поняття полягає в правильному, грамотному, безпомилковому живанні мови.

А. Холлідей (A. Holliday) визначає комунікативну компетентність як внутрішню готовність і здатність до мовного спілкування.

Аналіз поняття комунікативна компетентність з точки зору діяльнісного підходу дозволяє зробити певні висновки. Компетентність включає знання, вміння, навички, а також способи виконання діяльності на високому рівні кваліфікації відповідно до конкретних умов, в інтересах задоволення певних потреб (Ю. М. Жуков, Л. О. Петровська та ін.)

Розгорнуте визначення комунікативної компетентності запропонував Ю. М. Жуков. В його розумінні комунікативна компетентність – це психологічна характеристика людини, як особистості, що проявляється в спілкуванні з людьми або "здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з людьми". Комунікативна компетентність включає сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують успішне протікання комунікативних процесів [3].

Під комунікацією в людському суспільстві мають на увазі спілкування, обмін думками, знаннями, почуттями, схемами поведінки і т.п. Відразу ж слід зазначити, що слово "обмін" в даному випадку є явною метафорою. Насправді, якщо ми обмінюємося ідеями, обмінюємося словами і т.п., то не позбавляємося своїх слів, ми збагачуємося ідеями іншого, співрозмовника. Більш правильно говорити про те, що ми хочемо поділитися думками, розділити з кимось свої почуття і т. п. (пор. англ. exchange і share).

Комунікація з позиції діяльнісного підходу – це складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами в спільній діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини. (Психологічний словник, 1987. – С. 244).

Ф. Данс і К. Ларсон у книзі "The Functions of Human Communication" приводять 126 визначень комунікації різних авторів, ось деякі з них:

Комунікація – це соціальний процес, який використовує періоди кодування, повідомлення, посередника, отримання та декодування.

Комунікація – це поняття, що описує процес переносу значення від одного індивідуума до іншого.

Комунікація повинна бути двостороння, так як реакція у відповідь є частиною комунікації.

Комунікація – це термін, що відноситься до будь-якого динамічного процесу.

У загальному вигляді комунікацію можна визначити як змістовний аспект соціальної взаємодії [5, 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.

Під комунікацією розуміють спілкування, обмін думками, знаннями, почуттями, схемами поведінки і т. д. Слід відмітити, що в даному випадку під словом “обмін” ми розуміємо процес взаємообміну, ми хочемо поділитися думками, розділити з кимось свої почуття. Цей підхід до комунікації розділяє на дві парадигми: механістичну та діяльнісну. Під парадигмою розуміємо систему близьких поглядів вчених, основу яких складають принципи (термін американського фізика та філософа Т. Куна, автора книги “Структура наукових революцій”).

В механістичній парадигмі під комунікацією розуміється процес кодування та передачі інформації від джерела та прийому інформації отримувачем повідомлення. В діяльнісному підході комунікація розглядається як спільна діяльність учасників комунікації (комунікантів), в ході якої виробляється спільний погляд на речі.

Ми розуміємо комунікацію, як цілеспрямований процес передачі інформації, в якому беруть участь двоє або більше учасників – той хто говорить (адресант) і хто слухає (адресат), основна функція якого – обмін інформацією.

Принципово важливою особливістю комунікативної діяльності є те, що вона так чи інакше зачіпає всі структурні компоненти професійної діяльності фахівців, виступає в ролі головного засобу їх професійної діяльності, який не може бути замінений будь-якими іншими засобами і без якого діяльність не може бути виконана. Комунікативна діяльність є чинником, що визначає якісні характеристики результату професійної діяльності.

Більшість вчених вважає, що комунікативна компетентність передбачає певний рівень розвитку соціальної сенситивності, соціальної спо-

стерезливості, пам'яті та мислення, уяви, що виявляються найбільш повно в рефлексивності, емпатії і т.д.; являє собою певний рівень знань в області комунікативних дисциплін і практичних умінь, що забезпечують успішність комунікації.

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 [4].

У рамках теорії і практики комунікативна компетентність розглядається як складне утворення, до якого входять знання, соціальні установки, вміння та досвід у сфері міжособистісного спілкування (Л. О. Петровська); як система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій (Ю. М. Жуков); як орієнтованість у спілкуванні, заснована на знаннях та чуттєвому досвіді індивіду, а також вільне володіння засобами спілкування (Ю. М. Ємельянов).

Детально 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: 1) власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки своєї роботи; 2) власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень і "систематизованих білих плям" (стійких упереджень щодо тих чи інших проблем); 3) готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі; 4) своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур (реальний інтернаціоналізм); 5) своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією факторів зовнішнього середовища (екологічна психокультура); 6) способів персоналізації оточуючого середовища (матеріальне втілення "почуття господаря"); 7) рівня своєї економічної культури (ставлення до середовища проживання – житла, землі як джерела продуктів харчування, рідного краю, архітектури тощо) [2, 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.

Комунікативна компетентність пов'язана із здатністю передачі – прийняття інформації; з опануванням різними засобами: вербальними, невербальними; особистісним впливом, представлений себе в іншому; досягненням однакового сприйняття комунікативної ситуації.

Комунікативна компетентність особистості характеризується вміннями легко та швидко встановлювати ділові та товариські контакти з людьми.

До приведених характеристик комунікативної компетентності слід додати характеристики наведені Е. В. Руденським:

- здібність давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, в якій відбуватиметься спілкування;
- здібність адаптуватися до атмосфери комунікативної ситуації та здібність управляти комунікативною ситуацією [6].

У відповідності до концепції поведінки людини В. А. Ядова можна виділити три рівні комунікативної компетентності особистості. Вищий рівень її проявляється у відповідності з загальною направленістю інтересів та систем ціннісних орієнтацій, сформованих під дією загальних соціальних умов. Середній – у відношеннях різноманітних об'єктів і ситуацій. Нижчий рівень комунікативної компетентності проявляється в конкретних умовах комунікації.

Комунікативна компетентність регулює систему відношення людини до природного та соціального світу, та до самого себе як синтезу двох світів. Продуктивність пізнавальної, мисленнєвої діяльності, життєздатність людини в значній мірі залежить від сформованості її комунікативної компетентності, яка є одним з показників успішності соціалізації особистості. Соціальна роль індивіду наділяє його комунікативною компетентністю в тому соціальному середовищі, в якому комунікативна компетентність необхідна для правильної оцінки багатьох соціальних ситуацій спілкування [7].

Існують різні підходи до того, що включати до складу комунікативної компетентності. Так, Д. Хаймс виділяв наступні компоненти:

- лінгвістичний (правила мови);
- соціально-лінгвістичний (правила діалектної мови);
- дискурсивний (правила побудови змістового висловлювання);
- стратегічний (правила підтримки контакту із співрозмовником) [11].

Для розуміння феномену комунікативної компетентності в цілому важливими є її складові:

- комунікативно-діагностична (діагностика соціально-психологічних ситуацій);
- комунікативно-прогностична (передбачення результатів спілкування);
- комунікативно-програмуюча (підготовка до комунікації);
- комунікативно-організаційна (засоби привертання уваги до предмету комунікації).

Найбільш детально комунікативну компетентність описав Л. Бахман (L. Bachman.) Він використовує термін “комунікативне мовннєве вміння” і включає такі ключові компетенції:

- мовну / лінгвістичну (здійснення висловлювань можливе тільки на основі засвоєних знань і розумінні мови як системи);
- дискурсну (зв'язність, логічність, організація);
- прагматичну (вміння передати комунікативний зміст);
- розмовну (на основі лінгвістичної та прагматичної компетенцій, вміння говорити складно, без напруги, в природному темпі, без затяжних пауз);
- соціально-лінгвістичну (вміння вибирати мовні форми);
- стратегічну (вміння використовувати комунікативні стратегії для компенсації відсутніх знань в умовах реального мовного спілкування);
- когнітивну (готовність до створення комунікативного змісту в результаті мовленнєвої діяльності) [8].

Про сформованість комунікативної компетентності у спілкуванні можна робити висновки за різними проявами індивідуально-психологічних особливостей.

В комунікативній компетентності можна виділити лінгвістичні, психологічні та соціальні характеристики. Лінгвістичну основу комунікативної компетентності складають рівні мовленнєвої компетентності, мовленнєва активність, сформованість аналітичних вмінь, лексичний запас, мовна та стилістична грамотність. Психологічну основу комунікативної компетентності складає компетентність в оцінці зовнішніх психічних проявів та поведінки партнера у спілкуванні, наявність мотивації до розвитку своїх індивідуальних здібностей, до комутації та прагненню до самореалізації. Соціальні характеристики комунікативної компетентності виступають у вигляді наявності соціальної активності, адекватного сприйняття ситуації спілкування, соціальної адаптації тощо.

Вцілому, проведений аналіз наукової літератури показує, що комунікативну компетентність визначають: направленість комунікації, пов'язана з потребами в спілкуванні (установки, ціннісні орієнтири, комунікативні та організаційні здібності, інтереси та світогляд); рольові та статусні позиції особистості, поведінки, внутрішній або зовнішній локус контролю; продуктивність комунікативного процесу; ціленаправленість; імпульсивність, експресивність; мотиваційні особливості; наявність досвіду (знання, вміння, навички); психічні процеси (сприйняття, мислення, пам'ять, емоції, воля); психологічні властивості; рефлексивність; стилі, стратегії взаємодії; емоційно-вольові характеристики; соціальні здібності; соціально-психологічні властивості особливості і т. д.

Формування комунікативної компетентності на соціально-психологічному рівні може відбуватися як стихійно – в процесі повсякденного спілкування з оточуючими, так і в процесі ціленаправленого навчання та виховання, збагачення знань, вмінь, навичок, покращення розуміння самого себе та інших людей.

Уявлення про формування комунікативної компетентності тісно пов'язані з уявленнями про людську та історичну культуру, оскільки людина як соціальна істота розвивається та набуває знання, вміння та навички взаємодії в суспільстві завдяки спілкуванню з іншими людьми прямо та опосередковано. Джерелами формування комунікативної компетентності є: соціонормативний досвід (особливості культури, мова спілкування), а також досвід міжособистісного спілкування та взаємодії.

Таким чином, сформованість комунікативної компетентності вимагає розвитку адекватної орієнтації в самому собі, у власному психологічному потенціалі та в потенціалі партнера, які проявляються в ситуаціях взаємодії. В даному випадку комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної комунікації. Комунікативна компетентність включає в себе здібності до емоційно-психологічної саморегуляції.

Отже, компонентами комунікативної компетентності являються знання, вміння, навички, які забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу.

Дослідивши різні підходи до поняття “комунікативна компетентність”, ми виявили, що основними її складовими являються:

- індивідуально-психологічні та особистісні особливості, які впливають на поведінку та стратегії спілкування суб'єкта;
- соціальна направленість та ціннісні орієнтації;
- здатність до саморегуляції, самооцінки та активності;
- знання, вміння, навички, які забезпечують володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, які дозволяють вирішувати соціальні та ситуативно-проблемні питання.

### Література:

1. Григорьева Т. Ю. Коммуникативная компетенция как основа коммуникативного подхода при обучении иноязычной коммуникативной деятельности / Сборник трудов Северо-Кавказского государственного технического университета. Серия “Гуманитарные науки”. – Вып. 10. – Ставрополь, 2003.
2. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.
3. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянинников П. В. / Диагностика и развитие компетентности в общении. – М., 1990.
4. Зимняя И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 35-41.
5. Петровская Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
6. Руденский, Е.В. Основы психотехнологий общения менеджера / Е. В. Руденский Е. В. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 180 с.

7. 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.
8. Bachman Lyle F. and Palmer Adrian S. The Construct Validation of Some Components of Communicative Proficiency // TESOL Quarterly. – 1982. – Vol. 16. – September. – № 3. – P. 449-465.
9. While R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence. Psychological review, 1959. – № 66.
10. Hutmacher Walo. Key competencies for Europe // Report of the Symposium Berne, Switzerland 27-30 March, 1996. Council for Cultural Co-operation (CDCC) // Secondary Education for Europe Strasburg, 1997.
11. Hymes, D. Communicative Competence. In J. B. Pride and J. Holmes (eds.), Sociolinguistics. – Harmondsworth: Penguin, 1972. – P. 269-293.