

Шлаина В.М.

СОЦИОНИЧЕСКИЙ АСПЕКТ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

«Недостаточно только получить знания — надо найти им приложение. Недостаточно только желать — надо делать».

Иоганн Вольфганг фон Гете

Любая человеческая деятельность, так или иначе, основана на общении. Но общение будет эффективно лишь тогда, когда люди, взаимодействующие друг с другом, компетентны в данной ситуации. В многообразных случаях общения инвариантными составляющими оказываются закономерности интертипных отношений. Вариативность обычно связана с изменением характера (характеристик) самих составляющих — партнеры, какова ситуация или задача, — и своеобразием связей между ними. Важным показателем компетентности в общении является отношение человека к собственным ценностям — насколько сам себе отдает в них отчет. А также осведомленность о ценностно-смысловых опорах, детерминированных типом информационного метаболизма психики.

Компетентность личности в общении — одна из важнейших и сложных проблем современной социальной психологии. Важность обращения к ней диктуется, прежде всего, запросами практики. Постоянное усложнение социальных отношений, убыстряющийся ход развития общества порождают социальный заказ на ее изучение.

Рассматривая вопрос коммуникативной компетентности, прежде всего следует различать понятия «компетенция» — как совокупность знаний, умений, навыков и опыта в определенной области, и «компетентность» — как интегральное качество личности, которое характеризуется владением соответствующими компетенциями, обеспечивая возможность осуществления деятельности на высоком уровне. Определяя понятие «компетентность», авторы этимологически трактуют его посредством таких слов, как осведомленность, готовность, качество. На протяжении своего развития понятие «компетентность» в отечественной научной теории достаточно часто ассоциируют с понятием «компетенция». Возможно, причина данного сопоставления кроется в двусмысленности перевода. В английском языке компетентность и компетенция передаются одним словом — competence. Обобщая различные точки зрения (А.С. Белкин [1], А. В. Хуторской [9]), можно сделать вывод, что, с одной стороны, компетентность отличается от компетенции, с другой, — эти категории взаимодополняемы и взаимообуславливаемы.

Исследованию коммуникативной компетентности посвятили свои труды отечественные (Л.А. Петровская, В.Н. Куницына, Ю.М. Жуков, С.В. Петрушин, Ю.Н. Емельянов и др.) и зарубежные (Д. Кушмен, Р.Крейг, А.Бошнер, К.Келли, М. Аргайл и др.) ученые. В практической психологии задача развития компетентного общения является одной из наиболее востребованных. Это развитие умений человека исследовать собственный психологический потенциал, а также умений реконструировать компоненты психологического облика своих партнеров, ситуаций, задач.

К практике развития компетентного общения можно подходить с разных точек зрения. Можно ориентироваться на обогащение, полноту, разнообразие, и в таком случае основной оказывается направленность на обретение обширной палитры психологических позиций и средств, которые помогают самовыражению партнеров. В целом же компетентность в общении (коммуникативная компетентность) связана не с овладением какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, но с умением использовать их комплексно. Умение вовлекать, использовать

всю палитру личностных возможностей, как бы играя на всех психологических инструментах, — один из показателей компетентности, а также психологической зрелости.

Основа коммуникативной компетентности — социальный интеллект: устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов и аффективного реагирования способность понимать самого себя, других людей, их жизненные позиции, и умение прогнозировать развитие межличностных отношений. Важную роль в достижении компетентности играют субъективные факторы — личностные качества, стремления, интересы человека.

В самом общем виде коммуникативную компетентность можно представить как знания о коммуникативном мире и о себе, своем месте в этом мире, способы поведения и поведенческие сценарии, облегчающие коммуникативное взаимодействие, основные функции которых — коммуникативная ориентация, адаптация, интеграция общекommunikативного и личного опыта. Коммуникативной компетентностью называют систему знаний о социальной действительности и о себе, систему сложных коммуникативных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных коммуникативных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру, действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств [5].

Коммуникативная компетентность — операциональное понятие, которое имеет временные, исторические рамки. Залогом успешного функционирования человека в изменяющихся коммуникативных обстоятельствах является выработка поведенческих сценариев, отвечающих новой социальной действительности и ожидаемых партнерами по взаимодействию. Коммуникативная компетентность — это еще владение знанием культуры и этических норм, ориентация в коммуникативных средствах и рациональном их использовании, возможность прогнозирования с учетом знаний в реализации целей. Её можно рассматривать как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия.

Поэтому знание закономерностей интертипных отношений, знание ценностно-смысловых опор собеседника позволяют наиболее адекватно ориентироваться в ситуации общения, адаптировать свою речь, свою манеру высказываний так, чтобы донести смысл до собеседника («говорить на его языке»), достичь взаимопонимания и/или целесообразного решения общих задач, взаимной согласованности в координации совместных действий.

Научные исследования в направлении коммуникативной компетентности в отечественной психологии начались с середины 1980-х гг., и на сегодня можно выделить три основных подхода для понимания этого феномена:

- 1) коммуникативная компетентность рассматривается как часть более широких конструктов — компетентности в общении, профессиональной, социальной компетентности [5–7];
- 2) коммуникативная компетентность отождествляется с компетентностью в общении [4; 8];
- 3) коммуникативная компетентность определяется как самостоятельное образование [3].

Стоит сказать, что большая часть ученых все же склоняется к рассмотрению коммуникативной компетентности как самостоятельного конструкта. Согласно Л.А. Петровской [6], коммуникативная компетентность — это способность человека устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми на основе совокупности знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса [6]. По определению В.И. Жукова [4], коммуникативная компетентность — это психологическая характеристика человека как личности, которая проявляется в его общении с людьми как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с ними. Т.А. Вольфовская [2] рассматривает коммуникативную компетентность как уровень сформированности личного опыта, который помогает человеку в пределах своих возможностей и социального статуса успешно функционировать в обществе.

Что же касается зарубежной науки, то различные аспекты компетентности (академическая, перцептивная, эмоциональная, концептуальная, социальная и др.) широко изучаются уже с конца 1950-х годов (К. Данцигер, Дж. Уаймэн, Ю. Хабермас и др.). Так, Д. Кушмен и Р. Крейг определяют коммуникативную компетентность как совокупность навыков слушания, умение вставить реплику и ведение переговоров. Ученые утверждают, что эффективный коммуникант — это тот, который умеет стратегически правильно вести переговоры и четко выражать свои мысли [11]. Коммуникативная компетентность для А. Бошнер и К. Келли — это умение формулировать задачи и решать их, сотрудничая с другими и адаптируясь к изменениям в ситуации коммуникации. Они подчеркивают важность таких черт компетентного коммуниканта, как сопереживание или направленность на других, взвешенность, самораскрытие, управление взаимодействием с другими и гибкость [10].

Отождествляет коммуникативную компетентность с компетентностью в общении и Ю.М. Жуков [4]. По его мнению, она занимает основное «ядерное» место в системах компетенций человека и присутствует как значимый компонент во всех вариантах моделей компетенций: профессиональной, социальной и личностной. При этом указанные компетентности, в свою очередь, входят в коммуникативную как ее компоненты, поскольку компетентное выполнение коммуникативных действий оказывается невозможным, если оно не опирается на достаточно сформированные предметную (профессиональную), социальную (ролевую и межличностную) и личностную компетентности. Ученый рассматривает коммуникативную компетентность как готовность и умение планировать и осуществлять эффективные коммуникативные действия с использованием имеющихся внешних и внутренних ресурсов [4].

В качестве самостоятельного образования рассматривает коммуникативную компетентность Ю.М. Емельянов [3]. Он пишет, что коммуникативная компетентность существует в виде умений и навыков и предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (языковыми и неречевыми) средствами социального поведения [3]. Исследователь указывает, что коммуникативную компетентность можно определить как такой уровень обученности взаимодействия с другими, который необходим индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе. Этот уровень является результатом социально-психологического обучения и преимущественно строится на основе опыта общения с людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия.

Источники приобретения коммуникативной компетентности — жизненный опыт, общая эрудиция и «специальные научные методы обучения общению», в частности тренинговые формы работы [3, 6, 7]. Поэтому соционические тренинги нужны именно как средство формирования коммуникативной компетентности на любом уровне общения и взаимодействия. В поведенческом плане это будет проявляться как индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения. Большое значение для формирования коммуникативной компетентности имеют знания, чувственный опыт и рефлексивные способности.

В любом общении важным является момент обратной связи, благодаря которому собеседник чувствует, что он говорит с живым человеком, а не в пустоту, и к тому же узнает, как именно его услышали и поняли. Причем в любом высказывании (сообщении) существует два уровня: информационный и эмоциональный. Следовательно, обратная связь может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего. И здесь тоже необходимо знание о различных типах информационного метаболизма, из-за чего собеседники могут разными словами называть одно и то же явление, или наоборот, одно и то же слово имеет разные значения / смыслы. И даже если мы пользуемся общепринятыми значениями, то эмоциональные переживания по поводу сообщаемых значений могут весьма сильно различаться (когда «умом понятно, но до сердца не доходит»), что тоже детерминировано типом информационного метаболизма психики.

Поэтому каждому стоило бы специально заниматься формированием своей компетентности в общении, вырабатывать у себя группу социально-перцептивных умений: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербаль-

ным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности.

Л и т е р а т у р а :

1. *Белкин А.С.* Компетентность. Профессионализм. Мастерство. — Челябинск: ОАО «Южно-Уральское книжное издательство», 2004. — 176 с.
2. *Вольфовська Т. О.* Комуникативна компетентність особистості як умова взаєморозуміння та досягнення згоди // Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія : Матеріали методологічного семінару АПН України, 12 листопада 1998 р. — К.: Гнозис, 1998. — 605 с.
3. *Емельянов Ю.Н.* Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. — М.: Просвещение, 1995. — 183 с.
4. *Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянный П.В.* Диагностика и развитие компетентности в общении. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991. — 96 с.
5. *Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М.* Межличностное общение. — СПб.: Питер, 2003. — 348 с.
6. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. — М.: Изд-во МГУ, 1989. — 216 с.
7. *Петровская Л.А.* Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. — М.: Смысл, 1997. — Гл. 5. — С. 150–166.
8. *Петрушин С.В.* Некоторые секреты открытого общения. — М.: Чистые пруды, 2007. — 32 с.
9. *Хуторской А.В.* Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования // Народное образование. — 2003. — №2. — С. 58–64.
10. *Bochner A., Kelly C.* Interpersonal competence: Rationale, philosophy and implementation of a conceptual framework // *Speech Teacher*. — 1974. — №23. — P.279-301.
11. *Cushman D., Craig R.* Communication systems. Interpersonal implications // *G. Miller Exploration in interpersonal communication*. — Beverly Hills: Sage, 1976. — P.145-171.

Об авторе:

ШЛАИНА Вероника Михайловна — старший преподаватель кафедры социальной психологии и психологии управления Днепропетровского национального университета, магистр соционики. Участник конференций по соционике и автор публикаций в журналах «Соционика, ментология и психология личности», «Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология».