

АКТУАЛНІ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЇ:

Збірник наукових праць інституту психології імені
Г.С. Костюка НАПН України

Том v

ПСИХОФІЗІОЛОГІЯ
Психологія праці

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ

ВИПУСК 13

Київ -2013

Редакційна колегія:

Чепелева Н.В. (заступник головного редактора), дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Моляко В.О.**, дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Балл Г.О.**, член-кореспондент НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Боришевський М.Й.**, член-кореспондент НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Карамушка Л.М.**, член-кореспондент НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Смутьсон М.Л.**, член-кореспондент НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Болтгвець С.І.**, доктор психол. наук, професор; **Кокун О.М.**, доктор психол. наук, професор; **Швалб Ю.М.**, доктор психол. наук, професор; **Піроженко Т.О.**, доктор психол. наук, ст. н. с.; **Кісарчук З.Г.**, кандидат психол. наук, ст. н. с.; **Семенова Р.О.**, кандидат психол. наук, ст. н. с.; **Чена М-Л.А.**, кандидат психол. наук, ст. н. с.

Редакційна рада тому: **Кружєва Т.В.** (відповідальний редактор тому), канд. психол. наук, доцент; **Клименко В.В.** докт. психол. наук, професор; **Корніяк О.М.** докт. психол. наук, ст.н.с; **Малхазов О.Р.** докт. психол. наук, професор; **Завадська Т.В.** канд. бюл. наук, ст. наук співр.

*Друкується за ухвалою Вченої ради Інституту психології
імені Г. С. Костюка НАПН України.*

*Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації
серія КВ№ 17847-6693ПР від 10.06.2011*

*Збірник внесено до Переліку наукових фахових видань України з психології
(Постанова Президії ВАК України № 1-05-5 від 1.07.2010)*

Інститут психології імені Г.С. Костюка

НАПН України, 2013

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ

У статті розкрито зміст комунікативної компетентності й охарактеризовано її складові. Розглянуто комунікативну компетентність як інструмент комунікативної реалізації особистості.

Ключові слова: комунікація, міжособистісна взаємодія, компетенція, компетентність, комунікативна компетентність, психологічна структура.

Постановка проблеми. На початку XXI століття - під впливом бурхливого соціально-економічного й інформаційно-технологічного розвитку - в суспільстві посилюється інтерес до розвитку комунікативної компетентності, потрібної для успішної міжособистісної взаємодії. Комунікативна компетентність особистості реалізується у різних сферах діяльності, її значущість зростає в умовах збільшення й ускладнення інформації. Це і зумовило потребу в особливій увазі до її становлення та розвитку у фахівців - зокрема, у представників соціономічних професій. Ці фахівці у процесі здійснення професійної діяльності мають постійно вступати у спілкування з різними (за віком і фахом) категоріями людей, а відтак, повинні володіти високорозвиненою комунікативною компетентністю як психологічним інструментом продуктивної міжособистісної взаємодії.

Комунікативна компетентність (спільно з іншими, потрібними для успішної професійної діяльності компетентностями) є індикатором, що дає змогу визначити готовність особистості до активної й ефективної участі в життєдіяльності суспільства, готовність до подальшого особистішого і комунікативного розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття «комунікативна компетентність» є однією з важливих наукових категорій, вивчення якої почалося ще в 60-70-х рр. XX століття. На сьогодні існує значна кількість досліджень, присвячених аналізу особливостей цього феномена. Проте у дослідників немає одностайності у розумінні змісту комунікативної компетентності. Представники різних галузей наукових знань описують це поняття з позиції власних

інтересів і акцентують увагу на тому, що є найсуттєвішим для конкретної науки.

Як показало дослідження, методологічні проблеми спілкування і у зв'язку з цим феномен комунікативної компетентності, його психологічні особливості, змістова структура та практична реалізація в комунікативній діяльності аналізуються у працях Г.М. Андреевої, О.О. Бодальова, Л.П. Бусевої, Г.О. Балла, М.І. Геза, Є.П. Ільїна, М.С. Кагана, Я.Л. Коломінського, М.Н. Корнева, О.М. Корніяки, О.М. Леонтьєва, О.О. Леонтьєва, Б.Ф. Ломова, Б.Д. Паригіна, Н.В. Казарінової, В.М. Куніциної, В.М. Погольши, Л.А. Петровської, В.А. Семиченко, Т.С. Яценко та ін.

Комунікативна компетентність є інтегральним утворенням, побудованим на комбінації взаємовідповідних пізнавальних відношень, практичних навичок, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань, умінь особистості і всього того, що потрібне для активного спілкування та міжособистісної взаємодії [7].

Попри всю різноманітність підходів (про що свідчить дослідження) до розуміння змісту поняття "комунікативна компетентність" (від лат. communico - роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і competens/competentis - здатний), у загальному плані воно означає сукупність знань особистості про норми і правила ведення природної комунікації - діалогу, суперечки, переговорів і т. ін. [1].

Разом з тим комунікативна компетентність - це засіб, або інструмент спілкування, складно організоване особистісне утворення суб'єкта, за допомогою якого він здійснює свою комунікативну і професійну діяльність [13].

Огляд наукової літератури з приводу трактування сутності комунікативної компетентності показав, що існують два основних підходи до визначення найближчого родового поняття стосовно комунікативної компетентності. Ряд авторів пояснює комунікативну компетентність через поняття "здатності" (О.О. Аршавська, М.М. Вятютнев, Д.І. Ізаренков, Д. Крістел, С. Савіньон й інші). У працях цих вчених комунікативна компетентність розглядається як здатність використовувати мову (і мовлення) в тій або іншій сфері спілкування.

На думку М.М. Вятютневої, комунікативна компетентність це «здатність використовувати мову творчо, цілеспрямовано, нормативно, у взаємодії зі співрозмовниками» [3, с 40].

У свою чергу, Д.І. Ізаренков виокремив у змісті поняття "комунікативна компетентність" істотні ознаки: по-перше, віднесеність комунікативної компетентності до класу інтелектуальних здібностей індивіда; по-друге, розгляд сфери прояву цих здібностей як діяльнісного процесу, необхідною ланкою якого виступає мовний компонент, так звана мовленнєва діяльність. Зважаючи на це, автор уточнює зміст комунікативної компетентності, зазначаючи: а) ця здатність до спілкування є складним, набутим умінням, яке формується або у процесі природного пристосування людини до умов життя в певному мовному середовищі або за допомогою спеціально організованого навчання; б) ця здатність може знайти вияв в одному або в декількох видах мовленнєвої діяльності [9].

Другий підхід пов'язаний з іменами таких учених, як М.І. Гез, О.М. Казарцева, О.Ю. Константинова, О.М. Корніяка, Ю.П. Федоренко, Ю.С. Федоренко, Д. Хаймс й ін., котрі визначають комунікативну компетентність через поняття "знання, навички й уміння" [5; 11; 13; 20].

Зокрема, М.І. Гез виділяє в понятті "комунікативна компетентність" знання про мову, навички і вміння застосовувати ці знання у мовленні відповідно до різних ситуацій спілкування [5].

За О.М. Казарцевою, комунікативна компетентність - це знання, вміння та навички, потрібні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам і ситуаціям спілкування [11].

Теоретико-експериментальне дослідження дало змогу О.М. Корніяці розглядати комунікативну компетентність «як складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб'єктом спілкування комунікативної діяльності» [13, с.99].

На думку Ю.П. Федоренка, компетентність у спілкуванні - це знання, навички та вміння особистості у галузі лінгвістики [20].

Розглянувши обидва підходи, можемо дійти висновку про те, що комунікативна компетентність вимагає певної сформованості знань, вмінь та навичок, які особистість набуває у процесі спілкування і шляхом спеціально організованого навчання.

Відтак, у нашому дослідженні ми розуміємо комунікативну компетентність як здатність особистості - через наявність у неї сукупності комунікативних знань, вмінь та навичок - реалізувати свою комунікативну і професійну діяльність.

Поза тим у літературі можна зустріти поняття, близькі за своїм змістом до поняття комунікативної компетентності. Зокрема, «компетентність у спілкуванні» розглядається як уміння долати труднощі у спілкуванні - передусім соціально-перцептивного плану, здатність рефлексувати власні прояви у спілкуванні і використовувати одержану інформацію для самопізнання. До того Ю.М. Жуков (1988) розглядає комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій особистісної взаємодії.

Компетентність у спілкуванні має, безсумнівно, інваріантні загальнолюдські характеристики. Зазвичай вона передбачає готовність і вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції.

Дослідники виокремлюють, як правило, такі складові, що є індикаторами володіння особистістю комунікативною компетентністю:

орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;

адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;
готовність і уміння будувати контакт з людьми;
внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
знання, уміння і навички конструктивного спілкування;
внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [4; 7; 9; 11].

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить у своєму складі соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички, зумовлені притаманними особистості певними мотивами, цінностями та настановленнями.

У зв'язку з аналізом поняття комунікативної компетентності доцільно розглянути ті змістові відмінності, які існують між поняттями "компетентність" і "компетенція". Так, В. Болотов вважає, що компетентнісний підхід пов'язаний з формуванням здатності ефективно діяти в межах ситуацій, що досліджуються. Тоді як Г. Ковальова, і М. Челишкова визначають компетентність як індивідуальну здатність людини, що застосовується в момент зміни реальних умов або в момент переміщення її в інші умови [2; 6].

Компетентність (від лат. *competens* - відповідний, здатний) - психосоціальна якість, яка (згідно з тлумачним психологічним словником В. Манара, 2007) означає силу і впевненість, що виходять із почуття власної успішності й корисності, які дають людині усвідомлення своєї спроможності ефективно взаємодіяти з оточенням. Це також уміння і здатність здійснювати потрібну діяльність; володіння спеціальною сферою знань; спеціальне вміння для виконання певних професійних обов'язків. Звідси комунікативна компетентність, за Ю.М. Смеляновим (1991), - це такий рівень навченості індивіда взаємодії з оточуючими, який потрібний йому, щоб у межах своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у певному суспільстві. Компетентність не може бути ізольованою від конкретних умов її реалізації.

Під терміном "компетенція" О.І. Пометун розуміє передусім коло повноважень якої-небудь організації, установи або особи. В межах своєї компетенції особа може бути компетентною або некомпетентною в певних питаннях, тобто мати/набути компетентність (компетентності) у певній сфері діяльності [19].

Згідно з дослідженням В.А. Кальнея і С.С. Шишова (1999), про компетенції доцільно говорити тільки тоді, коли вони виявляються в якій-небудь ситуації, невиявлена компетенція, яка залишилася в ряду потенцій, не є компетенцією - це, щонайбільше, прихована можливість.

Ми бачимо, що визначення розглянутих нами ключових понять «компетентність» і «компетенція» та їх використання відбуваються з орієнтацією на діяльнісний аспект. У будь-якому разі компетентність розглядається як реалізована в ситуації дії компетенція (вимога, норма).

Поза тим компетентність у всіх видах спілкування полягає у досягненні трьох сторін адекватності партнерів - комунікативної, інтерактивної та перцеп-

тивної. У реальній дійсності кожна з цих сторін не існує ізольовано від інших, вони взаємозалежні.

Всю сукупність тлумачень дослідниками поняття «комунікативна компетентність» можна об'єднати за такими напрямками:

уміння встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми (Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Козак, С. Макаренко, Л. Петровська, П. Растенніков, Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький); володіння сукупністю певних умінь (Є. Головаха, Т. Ладиженська, Є. Мелібруда, Н. Паніна, Р. Парошина, М. Станкін);

знання норм і правил спілкування, адаптаційних навичок як умова досягнення ефективних відносин (В. Москаленко, А. Козлов, Т. Іванова);

орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації (М. Обозов)» [Цит. за: 16, с 253].

Важливими елементами комунікативної компетентності В.П. Захаров вважає знання з психології особистості, груп спілкування; С.Д. Максименко - знання про себе учасників спілкування; З.С. Смелкова - знання про способи цілеспрямованого використання мовних засобів для розв'язання завдань спілкування, В.О. Лабунська - знання про невербальну комунікацію, тобто про систему символів, знаків, жестів, які використовуються для передавання повідомлення з більшим ступенем точності, тощо.

У свою чергу, Ю.М. Жуков (1996) поділяє комунікативну компетентність на рівні: *стратегічний* - комплекс орієнтацій, що виражає відношення як до мети чи засобу, орієнтацію на діалог чи монолог, на інтимно-особистісні чи функціонально-рольові відносини; *тактичний* - це знання правил організації спілкування; *технічний* - це прийоми, що дають змогу реалізувати намічену стратегічну лінію.

Комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Вона вимагає від особистості усвідомлення власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки своєї роботи; розуміння власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень (стійких упереджень) щодо тих чи інших проблем; готовності сприймати нове у зовнішньому середовищі; правильного сприймання своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур; усвідомлення своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією чинників зовнішнього середовища; знання способів персоналізації навколишнього середовища; усвідомлення рівня своєї культури [15].

Тим часом структура комунікативної компетентності аналізується у працях С.В. Петрушіна [18]. На його думку, до складу компетентності слід віднести *когнітивній* (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності), *виконавський* (уміння і навички) й *емоційний* (соціальні настановлення, досвід, система ставлень особистості) компоненти. Розвиток когнітивного (пізнавального) компонента включає, зокрема, поглиблення самопізнання та пізнання партнерів зі спілкування і потрібні знання у сфері

спілкування у всій різноманітності його форм і ситуацій. Виконавський (поведінковий) компонент, як вважає С.В. Петрушін, полягає в умінні ефективно використовувати різноманітні засоби спілкування. При цьому він посилається на трактування цього компонента у концепції Ю.М. Ємельянова, який включає до його змісту вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки. До найбільш важливих складових емоційного компонента він відносить досвід спілкування, позитивне самоставлення та налаштованість на партнера зі спілкування.

М.О. Коць у структурі комунікативної компетентності виділяє такі компоненти:

- *гностичний* (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного, зокрема; знання про стилі спілкування, в тому числі про особливості власного комунікативного стилю; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

- *когнітивній* (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дають змогу успішно встановлювати контакт з іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, управляти ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера зі спілкування та розуміння самого себе);

- *емоційний* (гуманістичне настановлення на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинені емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани) [14].

У свою чергу, О.М. Корніяка вичленює у психологічній структурі комунікативної компетентності, за допомогою якої суб'єкт реалізує у процесі діяльності і спілкування три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, три основних компоненти. У зв'язку з цим дослідниця зауважує, що комунікативна компетентність об'єднує у своєму складі три основних групи умінь, або здатностей (компетентностей):

1. *Комунікативно-мовленнєву здатність*, що об'єднує такі вміння: а) отримання інформації; б) адекватне розуміння смислу інформації; в) програмування і висловлення своїх думок в усній і письмовій формі.

2. *Соціально-перцептивну здатність* як сприймання і розуміння сутності іншої людини, взаємопізнання і взаємооцінка. Ця здатність передбачає такі вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної й особистішої сутності); б) моральні уявлення (емпатія як усвідомлення почуттів, потреб, інтересів інших людей, повага до партнера зі спілкування, тактовність тощо); в) рефлексію (самоусвідомлення - розуміння своїх внутрішніх станів, емоцій, ресурсів, уподобань, інтуїція).

3. *Інтерактивну здатність* як вміння організовувати і регулювати взаємодію та взаємовплив і досягати взаєморозуміння. Ця здатність об'єднує такі вміння: а) знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки, соціальних ролей; б) здатність до соціально-психологічної адаптації; в) контроль за поведінкою у взаємодії, вміння розв'язувати конфлікти; г) здатність справляти вплив на партнера зі спілкування: вміння слухати і володіння ефективною тактикою переконання іншої людини [13].

Спираючись на цей підхід, можна говорити про три компоненти, або три види компетентності у спілкуванні, що їх об'єднує таке особистісне утворення, як комунікативна компетентність. Особистість має бути спрямована на віднайдення різноманітної палітри засобів, які сприяють повноті самовираження партнерів у взаємодії, досягненню всіх граней їх адекватності - перцептивної, комунікативної, інтерактивної.

Поза тим інтерактивна складова комунікативної компетентності передбачає володіння суб'єктом спілкування і такими здатностями:

1. Здатністю давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, в якій належить спілкуватися;
2. Здатністю соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації;
3. Здатністю здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації [10].

До того володіння суб'єктом спілкування комунікативною компетентністю - зокрема, її інтерактивною складовою - передбачає і такі складові.

Комунікативно-діагностичну (діагностика соціо-психологічної ситуації в умовах майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних та інших суперечностей, з якими, можливо, доведеться зіткнутися особистості у спілкуванні) Комунікативно-програмуючу (підготовка програми спілкування, розробка текстів для спілкування, вибір стилю, позиції та дистанції спілкування).

Комунікативно-організаційну (організація уваги партнерів зі спілкування, стимулювання їх комунікативної активності і т.ін.)

Комунікативно-виконавську (діагноз комунікативної ситуації, в якій розгортається спілкування особистості, прогноз розвитку цієї ситуації, який здійснюється за заздалегідь осмисленою індивідуальною програмою спілкування).

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 і аналіз активної комунікації, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Розвиток комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу можливий з погляду двох підходів: спрямованість на віднайдення багатого арсеналу засобів комунікації та подолання труднощів, що можуть виникати у процесі спілкування.

Досвід спілкування має особливе значення для становлення комунікативної компетентності особистості. З одного боку, він соціальний і включає інтеріоризовані норми і цінності культури, з другого, індивідуальний, оскільки ґрунтується на індивідуальних комунікативних здібностях і психологічних подіях, пов'язаних зі спілкуванням у житті особистості. Динамічний аспект цього досвіду становлять процеси соціалізації та індивідуалізації, що реалізуються у ході спілкування і забезпечують соціальний розвиток особистості, а також адекватність її реакцій на ситуацію спілкування. Володіючи певним рівнем комунікативної компетентності, особистість вступає у процес спілкування, маючи певний ступінь самоповаги і самосвідомості, що зазнають розвитку в міжособистісній взаємодії. Реалізація особистістю своєї суб'єктності у спілкуванні пов'язана з наявністю у неї високого рівня розвитку комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність є необхідною умовою успішної комунікативної і професійної реалізації особистості.

На підставі теоретичного дослідження доходимо таких **висновків**:

Комунікативна компетентність виступає як система внутрішніх ресурсів особистості, (знань, вмінь та навичок), потрібних для побудови ефективної комунікативної дії в ситуації міжособистісної взаємодії.

Комунікативна компетентність - це психологічний інструмент суб'єкта спілкування в комунікативній діяльності.

Порівняння трактувань комунікативної компетентності в сучасній науковій літературі дає підстави вважати її такою, що реалізується у сферах соціальної діяльності особистості і є неодмінною складовою професійної компетентності фахівця.

Література

1. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання: навч.-метод. посібн. - К.: ІЗМН, 1998.-204 с
2. Бондаренко Н. Б., Грига І. М., Кабаченко Н. В. Основи соціальної роботи. - К.: Вид. Дім «Києво-Могилянська академія», 2004. - 178 с
3. Вятютнев М. Н. Коммуникативная направленность обучения русскому языку в зарубежных школах. // Русский язык за рубежом. - 1977. - № 6. - С. 38-45.
4. Гаун О. Знать, понимать, применять. Формирование коммуникативной компетенции // Учитель года. - 2004. - № 3. - С. 51-59.
5. Гез М.І. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований // Иностранные языки в школе. - 1985. -№ 2.-С. 17-24.
6. Глитало Ю. В. Соціально-перцептивна компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери в процесі професійної підготовки // Теорія та методика управління освітою. - 2010. - № 5. - С. 126-128.