

УДК 316.6

СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ, ОБУСЛОВЛЕННОЙ ВЛИЯНИЕМ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ

Фоменко Ирина Юрьевна

адъюнкт

Академия управления МВД России

преподаватель

Центр профессиональной подготовки МВД по Удмуртской Республике

Ижевск

author@apriori-journal.ru

Аннотация. Проводится обзор и анализ теоретических направлений в изучении проблемы общения, а также раскрывается содержание коммуникативной компетентности, формирующейся и актуализирующейся в условиях непосредственного человеческого взаимодействия.

Ключевые слова: общение; коммуникативная компетентность; межличностное взаимодействие; социальная роль; социальное поведение.

ESSENCE AND THE MAINTENANCE OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE CAUSED BY INFLUENCE OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS

Fomenko Irina Yurevna

post-graduate student

Management Academy of MIA Russia

lecturer

Training center the Ministry of Internal Affairs across the Udmurt Republic

Izhevsk

Abstract. The review and the analysis of the theoretical directions in studying of a problem of communication is carried out, and also the maintenance of the communicative competence which is formed and staticized in the conditions of direct human interaction reveals.

Key words: communication; communicative competence; interpersonal interaction; social role; social behavior.

Проблема общения относится к базовым категориям психологической науки, так же как и категории «отражение» и «деятельность». За последние годы она находится в сфере интересов многих наук. Изучением общения занимаются и философы, и социологи, и экономисты, и юристы, и педагоги. В процессе общения люди обмениваются результатами познания различных объектов, знаниями, опытом, научной, житейской информацией. Взаимодействуя, они достигают договоренности о совместном труде и отдыхе; устанавливают единство идей, настроений, взглядов; достигают общности мыслей, переживаний, установок по отношению к различным событиям, другим людям, самим себе. При общении они передают манеры, обычаи, стиль поведения, проявляются сплоченность и солидарность, отличающие групповую и коллективную деятельность. Наконец, общение – существенный фактор сложного процесса социальной детерминации человека, стимулятор развития личности.

Б.Д. Парыгин справедливо замечает, что за многообразием смысловых значений «общения стоит реальная многогранность исследуемого феномена» [19]. По мнению А.А. Леонтьева, «в современной науке об общении существует столь огромное количество определений общения, что вопрос о дефиниции этого понятия становится, можно сказать, самостоятельной научной проблемой» [10]. В связи с повышенным интересом к данной проблеме, анализируя само понятие общения, в диссертации В.Н. Панферова [18] проводится обзор около 800 работ, посвященных проблеме общения, J. Parry в своей работе приводит более 100 определений общения. Общение – это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый широким спектром актуальных потребностей субъектов взаимодействия, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями. Структуру общения образуют когнитивно-информационный, регуляционно-поведенческий, аффективно-эмпатийный, социально-перцептивный компоненты [9].

Все эти моменты не могут раскрыть сущность коммуникации, т.к. зависят от целого ряда факторов:

1. Степень осознанности цели коммуникации. Она зависит от значимости данного общения для удовлетворения потребностей, от наличия интереса и его особенностей или потребностей. Чем глубже осознаны цели данного общения, тем в большей степени обеспечиваются его активность и полнота.
2. Опыт, привычка выполнения социальной роли, которая реализуется в данном общении. Полнота выполнения этой роли зависит от понимания цели деятельности, знания средств их достижения, от наличия опыта применения этих средств.
3. Отношение к выполняемой социальной роли в общении. Человек по-разному может относиться к выполняемой роли: понимать ее, относиться к ее выполнению без особого рвения или, наоборот, с предельным интересом, с полной отдачей. Все это накладывает определенный отпечаток на поведение субъекта, а, следовательно, и на весь процесс общения.
4. Коммуникативные свойства личности. Они различны: вежливость, доброжелательность, стремление выслушать собеседника или, наоборот, угрюмость, неумение излагать свои мысли, бедность мимики и пантомимики – все они или облегчают или затрудняют процесс коммуникации. Коммуникативные свойства зависят от таких факторов, как возраст, физические данные, профессиональные особенности и привычки, условия воспитания; особенности характера. В различных условиях они могут по-разному проявляться, что зависит от интереса и целей предстоящего общения, от наличия соответствующей обратной связи и от тщательной предварительной подготовки к предстоящему общению.

Коммуникативные свойства личности можно поделить на внешние и внутренние. К внешним относятся манера одеваться, физические

данные, манера поведения и т.п., т.е. все то, что возбуждает интерес, облегчает самый начальный процесс общения. Внутренние свойства определяются сложным комплексом, в который входят мировоззрение, отношение человека к другим людям, к своей профессиональной деятельности, и отсюда и отношение к каждому конкретному общению. Это выражается в стремлении понять всю информацию (подчас отрывистую и несистематизированную), передаваемую другим лицом, в проявляемой доброжелательности в общении, в стремлении другому лицу своими действиями.

5. Качество передаваемой информации. Если информация может восприниматься только специалистами, она не должна передаваться для других лиц, т.к. не будет ими воспринята или будет воспринята ошибочно.
6. Наличие или отсутствие помех в процессе передачи и приема информации. К ним относятся внешние условия общения, которые отвлекают от передачи восприятия и переработки информации. Помехами могут также быть психические состояния человека, мешающие сосредоточиться правильно воспринимать информацию, перерабатывать ее.
7. Наличие подготовки к предстоящему общению. Перед вступлением в общение человек часто мысленно определяет свою роль заранее, делает предположения о поведении другого лица. Для того, чтобы правильно прогнозировать поведение другого лица, планировать собственное поведение, необходимо располагать целым рядом сведений, провести подготовку к предстоящему общению. Чем полнее и детальнее она проведена, тем большие результаты будут достигнуты.
8. Длительность общения. Чем большим временем располагает человек, тем в большей степени он может проявить свои качества, обеспечить передачу информации другому лицу, достигнуть планируемых целей.

9. Восприятие результатов совместной деятельности, т.е. осознание того, что установившиеся коммуникативная связь приносит ощутимые объективные результаты в виде определенных плодов деятельности, познание неизвестного, решения задач. В том случае, если подобные результаты взаимно осознаются, коммуникативная связь становится более прочной [14].

К предметной области общения можно отнести:

а) психические процессы и состояния, обеспечивающие транзакцию (ощущение, восприятие, представление, воображение, память, эмоции и чувства, внимание, мышление, самооценки и психические защиты и т.п.);

б) коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения);

в) нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социо-культурной группы.

В процессе общения осуществляется взаимный обмен видами деятельности, их способами, результатами, представлениями, идеями, установками, интересами, чувствами и др. Результат общения – складывающиеся отношения с другими людьми, как взаимодействие субъектов [5].

Проблема общения интересовала мыслителей с древних времен. Подтверждение этому мы находим в «Риториках» Аристотеля. Особое внимание общению уделяли в своих работах Платон и Сократ. В связи с интересом к Человеку в эпоху Возрождения, и в этот период появляются работы, связанные с проблемой общения. Но ранее анализ этой проблемы осуществлялся скорее в философских терминах. Собственно психологическое звучание проблема общения получила уже в двадцатом веке. И связано это с именами В.М. Бехтерева, Л.С. Выготского, А.Ф. Лазурского, В.М. Мясищева [21]. После активного изучения общения в 20-30 гг. в дальнейшем интерес к этой проблеме заметно снизился. Однако в последнее время она вновь стала привлекать внимание. Сей-

час проблема общения превращается в некоторый «логический центр» общей системы психологической проблематики.

Итак, научное изучение феномена общения происходило в несколько этапов. Наиболее ранние работы касались коммуникативных процессов. Вслед за исследованием коммуникативных процессов и почти параллельно с ним проводились исследования межличностного восприятия. Было выявлено значительное количество шаблонов восприятия, которым можно было придать значение структурных элементов в общении. Появилась возможность предсказывать поведение [5; 22].

По мере того как обнаружилось, что социальное восприятие зависит от переменных более высокого порядка, развернулись исследования межличностного взаимодействия. Акцент сместился с анализа информационных потоков на анализ процессов и результатов, которые коммуникация обеспечивала или стремилась достигнуть.

Далее исследование общения продолжилось уже как исследование межличностных отношений: изучение долгосрочных феноменов (знакомство, становление отношений, преодоление затруднений, распад и т.д.), приближенность к реальным задачам (семья, отношения в коллективе). Значимость приобрели такие проблемы, как обсуждение содержания общения, фиксация стабильных структурных характеристик. Например, вражда, симпатия, взаимные подозрения, доминирование, борьба, манипуляция [9].

Все известные теоретические направления, в рамках которых проводится социально-психологические исследования – бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология – внесли свой вклад в разработку проблем межличностного общения.

Каждый из названных подходов выделяет ключевую детерминанту, определяющую социальное поведение. Для бихевиоризма это внешние стимулы, для когнитивных теорий это внутренние психологические мотивации, для психоаналитического направления – неосознаваемые, вы-

тесненные в подсознание влечения, для ролевой парадигмы – структура ролевых предписаний [10].

Сама по себе проблема общения – очень старая в психологии, но она издавна анализируется в контексте весьма одностороннего понимания социальности, идущего от французской социологической школы (социальность как общение сознаний - вне изначально практической деятельности людей).

В отличие от этого, вышеуказанный принцип обобщает неразрывную взаимосвязь несводимых друг к другу общения и деятельности, выступающих в качестве базовых категорий психологической науки [13].

Для решения задачи повышения эффективности деятельности необходимо иметь дело с такой интегральной характеристикой, как понятие «коммуникативная компетентность». Поэтому в своей работе хочу остановиться на этой проблеме.

Компетентность – (лат. – соответствую, подхожу) как общее понятие общепринято [15] разделять как:

- круг полномочий, предусмотренных законом;
- знания и опыт в определенной области.

А, например, такое понятие как «коммуникативные качества» в трактовке А.А. Бодалева – сходно с понятием «коммуникативные умения» и включает в себя: умение разбираться в людях, адекватно реагировать на состояние и поведение других людей, выбирать адекватный способ общения [3]. Кроме того, А.А. Бодалев формулирует перечень качеств личности, необходимых для успешного общения:

- направленность, при которой другие люди стоят в центре системы ценностей;
- определенный уровень развития познавательных процессов, наблюдательность;
- «социальное воображение», интуиция, способность ставить себя на место другого человека, воспитанность эмоциональной сферы (спо-

способность к сопереживанию), умение выбрать по отношению к другому человеку наиболее подходящий способ поведения, гибкость в выборе средств воздействия на другого человека, знание собственных особенностей и умение управлять своим поведением [2].

Таким образом, мы видим, что проблема общения в настоящее время рассматривается как комплексная многоплановая проблема, имеющая множество различных аспектов. Важное место среди них занимает проблема коммуникативной компетентности.

Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, навыков и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса [16].

Такого рода компетентность предполагает умение расширять (или сужать) круг общения и умение варьировать его глубину (умение вести общение на разных уровнях доверительности), понимать и быть понятым партнерами по общению [8].

С точки зрения Г.А. Ковалева, коммуникативная компетентность – это такие индивидуальные качества, внутриличностные психические детерминанты, которые отвечают за успешность процесса социального познания, проявляющегося в эффективной избирательности и оптимальной сонастроенности аффективных и когнитивных его характеристик для целей адекватного отражения социальных объектов. Так же, под коммуникативной компетентностью можно понимать формирующиеся в деятельности общения и связанные с индивидуальной структурой субъективные отношения к действительности (к деятельности, к себе, к другим людям). Это такое целостно-личностное образование, которое обеспечивает возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица [17].

С.Л. Братченко определяет коммуникативную компетенцию как готовность и способность осуществлять межличностное общение на высоком уровне [4].

По мнению Ю.Н. Емельянова, коммуникативная компетентность есть развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми, который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. Формируясь и реализуясь коллективно, межличностный опыт является индивидуальным.

По форме и содержанию коммуникативная компетентность непосредственно соотносится с особенностями выполняемых ими социальных ролей. При этом человек сосредотачивает внимание не на всей совокупной культуре общества, а только на полезной ему в профессиональной и повседневной практике.

По мнению Ю.Н. Емельянова, коммуникативная компетентность предполагает ситуативную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами социального поведения. В конечном итоге коммуникативная компетентность должна рассматриваться как идейно-нравственная категория, регулирующая всю систему отношений человека к природному и социальному миру, а также к самому себе как к синтезу обоих миров [6].

Итак, мы видим, что авторы, занимающиеся изучением коммуникативной компетентности, по-разному определяют это понятие, говоря о том, что, и индивидуальные личностные качества, и социально-культурный и исторический опыт общения способствуют формированию компетентности в общении. В то же время актуализация имеющегося опыта общения происходит в условиях непосредственного взаимодействия. Поэтому, можно согласиться в целом с общим определением коммуникативной компетентности, которое дала Л.А. Петровская: «В самом широком смысле компетентность человека в общении можно рассматривать как его компетентность в межличностном восприятии меж-

личностной коммуникации и межличностном взаимодействии». И, учитывая трудности всеобъемлющей диагностики и более узкий аспект данного конкретного исследования, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность обусловлена системой отношений и особенностями личности, проявляется в ситуации взаимодействия, обеспечивая эффективность общения [22].

Определяя таким образом коммуникативную компетентность, необходимо уделить особое внимание интерактивной стороне общения. Важность этой стороны общения привела к тому, что в истории социальной психологии сложилось специальное направление, которое рассматривает взаимодействие исходным пунктом всякого социально-психологического анализа (это направление связано с именем Г. Мида). И, по мнению Б.Ф. Ломова, «общение следует рассматривать как взаимодействие людей» [12]. «В соответствии с положением о деятельностном опосредовании (А.В. Петровский), интеракция интерпретируемая как форма организации совместной деятельности, может рассматриваться как базисный компонент в структуре общения, так как она детерминирует особенности коммуникативной и перцептивной сторон» [20]. В тоже время, «как известно, больше разработаны программы обучения коммуникации и точности восприятия, что же касается обучению взаимодействию, то такие программы еще предстоит создать» [11].

Коммуникативную компетентность нельзя считать итоговой характеристикой индивида. Равным образом ошибочно представлять коммуникативную компетентность как замкнутый индивидуальный опыт, игнорируя общественный характер данного социально-психологического качества. Приобретение коммуникативной компетентности – есть движение от интер- к интра-, от актуального мира личностных событий, которое закрепляется в когнитивных структурах психики в виде умений и навыков и служит индивиду при дальнейших контактах с окружающими. Способность к участию в коммуникативных ситуациях возрастает по мере осво-

ения индивидом культурных, в том числе идейно-нравственных норм и закономерной общественной жизни.

Л.А. Петровская также считает, что «процесс совершенствования коммуникативной компетентности неправомерно отрывать от общего развития личности. Средства регуляции коммуникативных актов, по ее мнению, есть неотъемлемая часть человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение, и преумножение культурного наследия в целом. Для нашего современника приобретение коммуникативного опыта происходит не только на основе непосредственного участия в актах коммуникативного взаимодействия с другими людьми. Из литературы, публицистики, театра, кино, по каналам средств массовой коммуникации человек получает сведения о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения».

В процессе освоения коммуникативной сферы человек черпает из культурной среды средства анализа коммуникативной ситуации в виде словесных и визуальных форм, как символических, так и образных. Разумеется, в ходе стихийного освоения «языка» социально-перцептивной сферы могут складываться неадекватные когнитивные структуры, ответственные за ориентировку коммуникативных действий. Чаще всего это происходит при «однобоком» приобщении человека к специфической субкультуре, освоении им лишь отдельных слоев культурного богатства, и одно только расширение сферы социальных контактов и включение в новые каналы коммуникации может скорректировать имеющиеся деформации [16].

Коммуникативная компетентность занимает особое место в формировании уровня самоуважения индивида. Ведь результат любого взаимодействия с окружающими каждый человек осознанно или бессознательно рассматривает с точки зрения оценки своей коммуникативной компетентности.

«Действие – главное содержание общения» [7] и для того, чтобы исследовать какое-либо явление необходимо проследить за ним в действии. Но так как «та или иная система взаимодействий сопряжена со сложившимися между участниками взаимодействия отношениями» [1], необходимо считать, что коммуникативная компетентность обусловлена системой отношений личности (к деятельности, к себе, к другим) [9].

Список использованных источников

1. Абульханова-Славская К.А. Личностный аспект проблемы общения // Проблемы общения в психологии. М.: Наука, 1981.
2. Бодалев А.А. Личность и общение: Избр. тр. М.: Междунар. Педагог. Академия. 1995. 324 с.
3. Бодалев А.А. Об изучении общения // Психолого-педагогические проблемы коллектива и личности. Сб. науч. тр. М.: НИИОП. 1978. 95 с.
4. Братченко С.Л. Развитие у студентов направленности на диалогическое общение с применением групповой формы обучения. Дисс. ... канд. психол. наук. Л., 1987. 209 с.
5. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. Киев: Политиздат Украины. 1989. 187 с.
6. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ. 1985. 167 с.
7. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Л.: Изд-во ЛГУ. 1991. 38 с.
8. Жуков Ю.М. Петровская Л.А. Проблемы диагностики социально-перцептивной компетентности // Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизация. М., 1983. 98 с.
9. Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2003. 554 с.

10. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. М., 1979. 48 с.
11. Личность. Общение. Групповые процессы / под ред. А.А. Бодалева и др. М., 1991. 297 с.
12. Ломов Б.Ф. Общение, как социальная регуляция поведения индивида. М., 1976.
13. Ломов В.Ф. Методологические и теоретические проблемы в психологии. М.: Наука. 1984. 444 с.
14. Обозов Н.Н. Психология делового общения. СПб., 1995.
15. Обозов Н.Н. Словарь практического психолога. СПб., 1998.
16. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. М.: Изд-во МГУ, 1987. 301 с.
17. Общение как психологическая проблема. Сб. науч. тр. / отв. ред. А.В. Мурзик. М., 1974. 95 с.
18. Панферов В.Н. Общение как предмет социально-психологического исследования. Дисс. ... д-ра психол. наук. Л., 1983. 302 с.
19. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. М., 1971.
20. Петровская Л.А. Развитие компетентности в общении как основная цель социально-психологического тренинга. Грозный, 1985.
21. Психологическая наука в России 20 столетия. М., 1979.
22. Цветкова Л.А. Коммуникативная компетентность врачей-педиатров. Дисс. ... канд. психол. наук. СПб.: СПбГУ, 1994. 168 с.