

КОМПОНЕНТНЫЙ СОСТАВ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Component composition of communicative competence

Аннотация. Коммуникативная компетентность в управлении персоналом становится тем понятием, которое предполагает качество общения руководства и персонала, персонала и клиентов, работников внутри предприятия между собой. Однако данное понятие недостаточно исследовано, в частности, практически отсутствуют публикации, направленные на уточнение содержания коммуникативной компетентности. Без выделения элементов этого вида компетенции невозможно осуществить исследование уровня сформированности качества общения. Поэтому статья направлена на теоретический анализ публикаций, посвященных компонентному составу коммуникативной компетентности. Проанализированы исследования, в которых выделены элементы изучаемого явления, их логическая последовательность и комплексная достаточность.

Ключевые слова. Коммуникация, общение, коммуникативные способности, коммуникативные умения, компетенция, компетентность, коммуникативная компетентность, стратегия общения.

Annotation. Communicative competence in personnel management becomes the concept that assumes the quality of communication between management and staff, staff and customers, employees within the enterprise among themselves. However, this concept is not sufficiently studied, in particular, there

are practically no publications aimed at clarifying the content of communicative competence. Without highlighting the elements of this type of competence, it is impossible to study the level of formation of the quality of communication. Therefore, the article is aimed at the theoretical analysis of publications devoted to the component composition of communicative competence. The research is analyzed, which highlights the elements of the phenomenon under study, their logical sequence and complex sufficiency.

Keyword. Communication, communication, communication skills, communication skills, competence, communicative competence, strategy of communication.

Формирование коммуникативной компетентности личности может происходить экстенсивно (в процессе развития личности, ее социобиологического созревания, обучения и т.п.) и интенсивно, целенаправленным развитием при помощи определенных методик и обучающих технологий. Интенсивный путь является более предпочтительным для рассматриваемой области профессиональной деятельности и предлагает применение всевозможных средств, форм и методов воспитания. Однако это возможно при ясном понимании того, какие элементы коммуникативной компетентности формируются в процессе интенсивной выработки.

Актуальность темы статьи обусловлена тем, что исследования коммуникативной компетентности, проведенные в последнее время, довольно часто обращались к проблеме уточнения данного понятия, между тем, публикации, посвященные компонентному составу коммуникативной компетентности, достаточно редки и имеют самые разные основания. Нам близка позиция, высказанная В. И. Кашницким о том, что при исследовании феномена компонентного состава коммуникативной компетентности личности, нужно учитывать тот факт, что это многоуровневое объединительное качество личности (совокупность когнитивных,

эмоциональных, поведенческих особенностей), опосредующее профессиональную деятельность, направленную на установление, поддержание и развитие эффективных контактов [1, с. 6].

Г. С. Васильев указывает, что довольно часто в психологической литературе встречаются синонимичные выражения – «коммуникативные способности», «коммуникативные умения» и «коммуникативная компетентность» [2, с. 41]. По нашему мнению, коммуникативные способности представляют собой именно те компоненты, которые и составляют коммуникативную компетентность. При этом под коммуникативными способностями понимают «умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность» [3, с. 194].

Для того чтобы выявить тот круг коммуникативных способностей, которые достаточны, чтобы составить коммуникативную компетентность, необходимо выделить те параметры, которые определяют эффективность общения. На наш взгляд, коммуникативная компетентность есть способность устанавливать и поддерживать определенные контакты с другими людьми, а для эффективности этого процесса важно, что при оценке коммуникативных способностей используются следующие параметры эффективности данного процесса:

- 1) достижение взаимопонимания между партнерами,
- 2) оптимальное понимание ситуации и предмета общения (достижение большей ясности в осмыслении ситуации приводит к быстрейшему разрешению проблемы, обеспечивает достижение целей с минимальным расходом ресурсов).

Осуществим теоретический обзор исследований, посвященных компонентному составу коммуникативной компетентности.

В работе Л. Тайера выделены два вида коммуникативных способностей, составляющих компетентность личности в сфере общения: «стратегические, выражающие возможности личности понять коммуникативную ситуацию, правильно в ней сориентироваться и в соответствии с этим сформировать

определенную стратегию поведения; тактические способности, обеспечивающие непосредственное участие личности в коммуникации» [4, с. 32].

А. А. Кидрон считает, что коммуникативные способности, составляющие компетентность личности в сфере общения, являются единством психических процессов, охватывающих все области проявления личности: интеллектуальную, эмоциональную, волевою в аспекте коммуникативной компетентности и отмечает следующие коммуникативные способности:

- 1) способность отбирать наилучшие межличностные отношения в микроколлективах;
 - 2) применять комплекс навыков для восприятия, понимания и оценивания других (социальная сензитивность);
 - 3) подбирать факторы влиятельности, тактические умения общаться, «техника» общения;
 - 4) применять определенные личностные предпосылки коммуникативного потенциала (стабильность «Я»-концепции, спонтанность).
- [4].

Анализируя коммуникативные способности, обеспечивающие профессиональное общение педагога, А. А. Леонтьев выделил две основные группы этих способностей: первая из них связана с умением коммуникативного использования личностных особенностей педагога в общении, а вторая – с владением техникой общения и контакта [5, с. 51].

Г. С. Васильев в структуре коммуникативной компетентности выделяет три подструктуры коммуникативных способностей:

- 1) гностические коммуникативные способности – это способности индивида понимать других людей: они характеризуются стремлением к пониманию других, умением слушать партнера по общению, наблюдательностью;

2) экспрессивные коммуникативные способности – это способности к самовыражению своей личности: составные элементы которой: стремление быть понятым другими, правдивость, культура речи, доверие к партнерам;

3) интеракционные коммуникативные способности – это способности нормально влиять на партнера в общении: характеризуется – требовательностью, вежливостью, тактом, дисциплинированностью, решительностью [2, с. 58].

О. В. Крючкова в составе коммуникативной компетентности выделяет комплекс коммуникативных способностей человека, проявляющихся в его общении с людьми и позволяющие добиваться поставленных целей, таких как:

1. Коммуникативные способности четко воспринимать ситуацию общения и умения оценивать вероятность достижения в ней поставленных целей.

2. Коммуникативные способности правильно понимать и оценивать людей.

3. Коммуникативные способности выбирать средства и приемы общения чтобы, чтобы они отвечали ситуации, партнерам и поставленным задачам.

4. Коммуникативные способности подстраиваться под персональные особенности партнеров, выбирая правильные средства общения с ними как на вербальном, так и невербальном уровнях.

5. Коммуникативные способности оказывать влияние на психическое состояние людей.

6. Коммуникативные способности изменять коммуникативное поведение людей.

7. Коммуникативные способности сохранять и поддерживать хорошие взаимоотношения с людьми.

8. Коммуникативные способности оставлять у людей благоприятное впечатление о себе [6, с. 10].

О. В. Крючкова пишет, что специфика коммуникативной компетентности заключается в том, что личности демонстрирует социальную активность и проявляет свои способности в процессе коммуникаций с людьми, выступающих в виде субъект-субъектных отношений. Человек, владеющий предметной деятельностью (компетентен в ней), совсем непременно окажется компетентным и в межличностной коммуникации. Те знания, умения и навыки, входящие в комплекс предметно-деятельностных способностей, отличны от знаний, умений и навыков, составляющих коммуникативную компетентность. В состав коммуникативной компетентности О.В. Крючкова включает, помимо коммуникативных способностей, следующий комплекс коммуникативных знаний и умений:

- знание типов характеров и темпераментов людей;
- знание того, как люди с различными личными способностями реагируют на разные коммуникативные ситуации;
- знание о том, как интересы, потребности и состояния людей отображаются в их коммуникативной деятельности;
- знание норм и видов поведенческого и речевого этикета;
- знание способов и методов убеждения, других умений психологического воздействия на людей;
- знание о том, как человек выглядит со стороны, чем он может быть приятен и не нравится окружающим людям;
- умение правильно оценивать окружающих людей;
- умение предвидеть реакцию человека на сложившуюся социальную ситуацию;
- умение вовремя подстраиваться под партнера по общению;
- умение использовать формы поведенческого и речевого этикета с соблюдением имеющихся в обществе социальных, моральных и этических норм;
- умение наблюдать за собеседником во время общения с ним, делать справедливые выводы о нем;

– умение точно выбирать и выполнять социальные (коммуникативные) роли;

– умение располагать к себе людей, вызывать их интерес;

– умение убеждать собеседника, сохраняя приятные взаимоотношения с ним [6, с. 11].

Помимо «позитивных» элементов коммуникативной компетентности можно выделить маркеры плохой коммуникации, которые свидетельствуют об отсутствии коммуникативной компетентности, это:

1) стереотипы – поверхностные мнения относительно некоторых лиц или ситуаций, результатом чего становится отсутствие объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

2) «предвзятые представления» – склонность человека отвергать все, противоречащее собственным позициям, новое, необычное («верить тому, чему хотим верить»). Человек редко осознает, что истолкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

3) ненормальное общение между людьми – потому что, если отношения человека враждебны, то бесполезно его убеждать в справедливости вашего взгляда;

4) отсутствие внимания и интереса человека, а интерес появляется, в случае осознания собеседником значения информации для себя: когда используя эту информацию, есть возможность получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

5) пренебрежение фактами, т.е. обыкновение делать выводы и заключения, не обладая достаточным числом фактов;

6) погрешности в построении высказываний: неверный подбор слов, сложная форма сообщения, недостаточная убедительность, нелогичность и т.п.;

7) неправильный выбор стратегии и тактики общения [7].

Таким образом, исследования психолого-педагогической литературы позволяют уточнить компоненты состав понятия «коммуникативной

компетентности», представляющей собой комплекс индивидуальных коммуникативных способностей личности к общению. Он представляет собой взаимосвязанную систему внутренних ресурсов общительности личности, необходимой для построения эффективного коммуникативного взаимодействия в определенных ситуациях межличностной коммуникации.

Список литературы:

1. Кашницкий В.И. Формирование коммуникативной компетентности будущего учителя : автореф. дис. ... канд. пед. и психол. наук : 13.00.01; 19.00.05 [Электронный ресурс] – режим доступа: http://irbis.gnpbu.ru/Aref_1996/Kashnitskiy_V_I_1996.pdf (дата обращения – 03.09.2020).
2. Васильев Г.С. Проблема коммуникативных способностей членов первичных учебно-воспитательных коллективов: дис. канд. психол. Наук [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://e-koncept.ru/2015/95523.htm> (дата обращения – 03.09.2020).
3. Коммуникативная деятельность педагога. Краткий курс: Учебное пособие в помощь студентам / Сост. Е.В.Яфарова. – Балашов: Николаев, 2014. – 60 с.
4. Психологические исследования общения [Электронный ресурс]: режим доступа (дата обращения – 03.09.2020).
5. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 2015. – 399 с.
6. Крючкова О.В. Видеотренинг как средство совершенствования коммуникативной компетентности разномотивированных к общению людей: автореф. дисс.на соиск. уч. степ.канд. псих.наук [Электронный ресурс]: http://irbis.gnpbu.ru/Aref_2007/Kryuchkova_O_V_2007.pdf режим доступа (дата обращения – 03.09.2020).
7. Самыгии С.И., Столяренко Л.Д. Менеджмент персонала. – Ростов н/Д: Феникс, 1997. – 480 с.