

Корніяка О.М. Розвиток комунікативної компетентності особистості в сучасному соціокомунікативному просторі / О.М. Корніяка // Матеріали II Всеукраїнського психологічного конгресу, присвяченого 110 річниці від дня народження Г.С. Костюка (19 – 20 квітня 2010 року). – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Т.І. – С. 140 – 145.

## **Розвиток комунікативної компетентності особистості в сучасному соціокомунікативному просторі**

*Корніяка О.М.* (м. Київ)

Актуалізація потреби у вивченні особливостей розвитку комунікативної компетентності у сучасних соціокультурних умовах має об'єктивні підстави. Перехід людства до суспільства інформаційного різноманіття зумовив об'єднання і культурну інтеграцію в усіх сферах життя, глобалізацію в її екологічному, соціальному й інформаційному вимірах. Світ різко змінився, внаслідок чого зазнала змін вся система цінностей суспільства: зокрема, його найпростіша і найбільш вразлива структура – особистість у всіх її проявах, у тому числі комунікативному. Під дією специфічних властивостей сучасного суспільства (соціальної нестабільності, експансії новітніх технологій, засилля масової культури, інтенсивного впливу ЗМІ тощо) склався скоріше негативний, ніж позитивний психологічний образ сучасника-комуніканта. Його основні характеристики є такими:

- психічне нездоров'я, неврози внаслідок постійних перевантажень і стресів, соціальної незахищеності і матеріальної незабезпеченості;
- відсутність позитивної мотивації своєї діяльності або невизначеність мотивів та інтересів;
- неможливість повноцінно реалізувати себе як особистість, моральна спустошеність;
- численні спроби маніпулювати іншою людиною, ставлення до неї як до об'єкта задоволення власних потреб;
- байдуже ставлення до дійсності, втрата чутливості до нещастя інших людей, нехтування справедливістю;

- емоційно-психологічний дискомфорт через зіткнення бажань, інтересів, позицій і думок, а часом і тотальна конфліктність у міжособистісних взаєминах.

Підґрунтям цього стали, за Г.М. Андреєвою (1980), “ціннісно-нормативна криза суспільства в умовах трансформації”, а також виховання та дорослішання різних поколінь у межах різних ідеологічних систем і цінностей. Попри це багатьом нашим сучасникам вдалося більш-менш успішно пристосуватися до нових культурно-комунікативних умов, до нинішнього світу морально і духовно збіднених прагматиків. Разом з тим нові суспільні суб’єкти прагнуть – через взаємопізнання, засноване на духовній спільності, через діалогічність взаємодії – ввійти в гуманні взаємини з іншими людьми або підняти їх на “вищий” рівень усвідомлення, а відтак, моральності.

Але й ті, й ті члени соціуму, без сумніву, добре розуміють, що умовою успішності їх професійної діяльності й особистого життя, ефективності взаємодії з іншими людьми є вміння спілкуватися, вміння встановлювати і підтримувати контакти з людьми, здатність до соціально-комунікативної адаптації і, зрештою, вміння змінювати і контролювати свою поведінку в умовах примноження сфер комунікації і проблемних ситуацій. Тобто вміння здійснювати діяльність спілкування (комунікативну діяльність), що вимагає від суб’єкта цієї діяльності володіння інструментом її реалізації – *компетентністю у спілкуванні*, або *комунікативною компетентністю*.

У наш час зростає значущість комунікативної компетентності передусім для діяльності фахівця. Адже спілкування, що розглядається традиційно психологічною наукою як “діяльність у діяльності”, супроводжує будь-яку діяльність, у тому числі професійну, і потребує компетентності її суб’єкта. У зв’язку з цим комунікативна компетентність, за даними американського дослідника Д. Гоулмена, включається роботодавцями – поряд зі спеціальними знаннями і досвідом – у “порогову”, тобто базову, компетентність, потрібну працівникові для виконання поставлених перед ним професійних завдань.

Під тиском нових запитів, ідей і даних визріла **потреба** в науковому аналізі (з урахуванням нових підходів і засобів) проблеми розвитку комунікативної компетентності особистості в нинішніх умовах.

**Виклад основного матеріалу.** Головна функція особистості, як відомо, полягає у забезпеченні – через долучення до культури, включення у соціальну взаємодію – здатності до спілкування, налагодження комунікації (обміну інформацією) з іншими людьми, а також із самою собою. Тобто вона має функціонувати як індивідуально своєрідний суб'єкт спілкування в сучасному соціокультурному просторі.

Для забезпечення ефективного перебігу комунікативних процесів людина повинна володіти комунікативною компетентністю, яка включає, за Є.П. Ільїним (2009), систему знань і вмінь (технік). Компетентність у спілкуванні – це результат соціально-культурного й історично-комунікативного розвитку суспільства. В її підґрунті – сукупність культурологічних знань, цінностей і значень, культурних норм і правил спілкування, що використовуються особистістю у процесі комунікації. До числа цих засобів Ю.В. Жуков (1988) відносить правила комунікативного етикету, правила узгодження комунікативної взаємодії і, нарешті, правила самоподання (самопрезентації), що засвоюються суб'єктом у процесах соціальної взаємодії [2]. Водночас це вироблений у міжособистісній взаємодії психологічний інструмент комунікації конкретної людини, що забезпечує її зв'язок із соціумом.

Комунікативна компетентність особистості визначається і специфікою самого спілкування як культурно зумовленого процесу, і особливостями його розвитку в сучасних умовах, а саме: інтенсифікацією міжособистісної взаємодії, зростанням опосередкованого характеру спілкування внаслідок вдосконалення технічних засобів обміну інформацією і зменшення частки невербальних засобів – „мови почуттів”, постійним руйнуванням різних стереотипів, у тому числі стереотипів, пов'язаних із знанням і додержанням соціально-етичних норм поведінки, що робить процес міжособистісної взаємодії поверховим і часто стресовим.

Яким же є механізм набуття і розвитку особистістю комунікативної компетентності, або за Ю.М. Ємельяновим, „культурний розвиток”?

У своєму генезисі будь-яка психічна функція, в тому числі комунікативна, набуває двох форм: вродженої (природні задатки) і набутої, або культурної. Головним джерелом становлення і розвитку комунікативної компетентності особистості є культурно опосередковане набуття нею досвіду спілкування. Це відбувається, як відомо, і в умовах впливу різних обставин життєдіяльності в суспільстві, і в умовах цілеспрямованого активного навчання міжособистісної взаємодії. Адже саме активна участь особистості в ситуації спілкування забезпечує її комунікативний розвиток: у ході мотивованої комунікативно-пізнавальної діяльності відбувається засвоєння соціально-комунікативних правил, впорядкування системи понять, осягнення змісту ролей і зразків поведінки, формування репертуарних дій та моделей (патернів) взаємодії, опанування комунікативних засобів, набуття відповідних умінь та навичок.

У зв'язку з цим Ю.М. Ємельянов, розробляючи основи соціально-психологічного тренінгу спілкування, дійшов висновку, що збагачення досвіду міжособистісного спілкування відбувається під впливом трьох вирішальних чинників; це, по-перше, набутий у результаті характерного для певного суспільства наочний *спосіб взаємодії* (йому передують період латентного навчання, тобто раннього розуміння індивідом соціальних змін); по-друге, *генетичні можливості* і, нарешті, *вплив соціального середовища* [1].

Здобутий індивідом у міжособистісних контактах досвід інтеріоризується: відбувається закріплення в когнітивних структурах його психіки особистісно цінних соціально-комунікативних явищ у формі знань та навичок, на підставі яких виробляється вміння ними оперувати в реальному процесі спілкування.

У цьому контексті ще раз наголосимо на соціокультурних детермінантах психічного, в тому числі комунікативного, розвитку особистості. Комунікативно ефективну діяльність суб'єкт спілкування здійснює завдяки

культурно розвиненим комунікативним здібностям, в основі яких – природні задатки; на підставі засвоєних у контактах зразків взаємодії і під впливом обставин соціального середовища.

Як показало наше дослідження, поняття „комунікативна компетентність” має досить широкий спектр визначень: від (у широкому розумінні) здатності до спілкування, комунікативності, спроможності особистості встановлювати комунікативний контакт з оточенням до більш конкретного розгляду комунікативної компетентності – як знання культурних норм і правил спілкування; засвоєння соціальних стереотипів поведінки; володіння комунікативними вміннями і навичками; система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій; набір умінь і навичок, одержаних на основі індивідуального досвіду, тобто маються на увазі операційно-технічні засоби спілкування [1; 3; 4; 6].

Узагальнення результатів вивчення літературних джерел щодо тлумачення комунікативної компетентності і власне теоретико-експериментальне дослідження дали змогу розглядати комунікативну компетентність як *складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб'єктом спілкування комунікативної діяльності.*

Було створено модель комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність, за допомогою якої суб'єкт реалізує у процесі діяльності й спілкування три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, об'єднує у своєму складі три основних групи вмінь, або здатностей:

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 самооцінка. Ця здатність передбачає такі вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної й особистісної 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.

Ці здатності мають низку характеристик: вони *самотійні* (кожна з них є унікальним додатком до професійних вмінь), взаємозалежні (кожна певною мірою пов'язана з іншими), *ієрархічно організовані* (кожна існує завдяки наявності попередньої).

Дослідження показало, що не меншою мірою детермінують розвиток комунікативної компетентності – поряд із *зовнішніми впливами* (зміни в суспільстві, відсутність цілеспрямованого навчання спілкуванню і водночас наявність комунікативного середовища з високим розвивальним потенціалом тощо) – і *внутрішні чинники*. Це передусім саморух природних сил індивіда, спрямований на розвиток його комунікативно-мовленневої здатності й, за Г.С. Костюком, “саморух та саморозвиток особистості” в цілому [5]. Адже процес набуття компетентності у спілкуванні неможливий без особистісного розвитку, як неможливе становлення особистості без її комунікативного розвитку. По-друге, це те, що О.О. Бодальов (1996) називає “комунікативним ядром особистості”, під яким він розуміє все, що відноситься до особистості людини і впливає на її спілкування з іншими людьми: риси характеру, емоційні особливості, здібності тощо. Все це дослідники (В.М. Куніцина, 1991; Є.А. Лещинська, 1992; Є.П. Ільїн, 2009 й ін.) називають *комунікативними якостями*. Ці якості детермінуються системою “внутрішніх” умов, якими, за С.Л. Рубінштейном, виступає сама особистість з її складною системою потреб, інтересів схильностей, настановлень, цілей, тобто мотивів. До числа комунікативних якостей належать і *моральні якості* (ввічливість,

емпатійність, тактовність, доброзичливість, повага до іншої людини та ін.), пов'язані зі ставленням особистості до людей, з урахуванням їх потреби бути оціненими і захищеними, тобто з моральною поведінкою у взаємодії. По-третє, *переживання* як активність суб'єкта щодо вдосконалення своїх вмінь і навичок через створення нових технологічних засобів комунікації.

Які ж акценти мають робитися у розвитку комунікативно-мовленнєвого, соціально-перцептивного й інтерактивного компонентів компетентності у спілкуванні в наш час?

У нинішніх умовах важко дістати очікуваний ефект від спілкування, послуговуючись „старою в'язницею” (перефраз Ніцше) засобів мовлення. Ефективність цілеспрямованої діяльності комуніканта в соціальному середовищі, а – особливо – у віртуальному світі посилюється завдяки опануванню ним способів оформлення і реалізації не тільки вербальних, а й так званих креолізованих (змішаних) текстів. До таких багатоконпонентних текстів М.Л. Соснова відносить створення і рецепцію інтелект-карт Т. Бьюзена, а також креолізованих текстів, у яких широко використовуються для передавання інформації поряд з лексикою і колір, символіка, образність, різні шрифти, стрілки, просторове розміщення [7].

До того, для уникнення складнощів спілкування через електронні засоби потрібні засвоєння і розвиток, крім традиційних мовленнєвих умінь, ще й способів перебудови і редагування мовних варіантів відповідно до змісту одержаного повідомлення і з включенням отриманих від автора формулювань.

Соціально-перцептивний компонент комунікативної компетентності як здатність до міжособистісного пізнання і розуміння мотиваційної структури партнера (його інтересів і цінностей, фізичного й емоційного стану тощо) інформаційно обмежується в умовах спілкування через Інтернет – внаслідок анонімності й беземоційності комп'ютерної комунікації, відсутності безпосереднього психічного контакту, а часто і візуального зображення співрозмовника на електронних засобах. У результаті втрачається більша частина інформації, що зазвичай отримується через невербальні сигнали (міміку, жести, звуки голосу). Для створення образу, „соціально і когнітивно

адекватного реальностям цього світу” ( О.О. Леонтьєв, 1993), а також для передавання потрібних емоцій слід здійснювати постійний контроль за точністю відбору вербальних і символічних засобів.

Особлива роль у спілкуванні належить інтерактивному компоненту комунікативної компетентності. Адже інтерактивні вміння дають змогу зрозуміти зміст взаємодії, ситуацію спілкування і на цій підставі організувати та регулювати обмін діями. Прискорення ритму життя і погіршення його якості, невпинне зростання сфер комунікації нерідко збуджують у комунікантів внутрішні спонуки до конфліктної поведінки. За цих обставин почастишали випадки виникнення суперечностей, пов'язаних з неправильним розумінням інформації та дій. Крім того, має місце неконструктивна стратегія взаємодії в комунікативному просторі: невиправдане суперництво, тотальне пристосування, інтенсивне уникання конфлікту, примус з боку старшого чи керівника і навіть гостроконфліктна конфронтація. У зв'язку з цим викликають інтерес емпіричні дані (отримані у 2009 р.) щодо особливостей розв'язання конфліктної ситуації студентами психологами і педагогами – першого і шостого курсів (методика К. Томаса, адаптована Н.В. Гришиною).

Характерними способами поведінки особистості в конфліктній ситуації у студентів-психологів першого курсу є *суперництво* і *пристосування*, а у шестикурсників переважає *компроміс* як спосіб розв'язання конфлікту. Типовими способами поведінки особистості в конфліктній ситуації у студентів-педагогів першого курсу є *співробітництво* і *компроміс*. Шестикурсники віддають перевагу так само цим способам поведінки, проте вони схильні більшою мірою до *компромісу*. Уникання як спосіб поведінки не властиве студентам.

Для гармонізації міжособистісної взаємодії суб'єкт спілкування має постійно тренуватися у вдосконаленні тих умінь подолання розбіжностей і залагодження конфлікту, які позитивно впливають на емоційний стан і сталість відносин партнерів зі спілкування: це вміння попереджувати і „згладжувати” конфлікти, вміння „визнавати помилки” і здатність до компромісних дій. Однак



слід враховувати, що тільки здатність до співробітництва забезпечує продуктивність поведінки в конфліктній ситуації, бо обидва її учасники досягають успіху. Треба програвати реальні психологічно складні ситуації: проблемні, конфліктні, що сприяє підвищенню соціальної адаптованості.

Тим часом у світовому освітньому просторі чітко простежується компетентісно спрямований підхід, що став концептуальним орієнтиром у визначенні змісту й форм організації навчання. За І.А. Зимньою (2004), компетентісний підхід встановлює підпорядкованість знань умінням, роблячи акцент на практичному аспекті. Комуникативний напрям компетентісного підходу до становлення комуникативної особистості передбачає вироблення вмінь і навичок комуникативної діяльності, розвиток культури мовлення, комуникативної творчості. Звідси на порядку денному – цілеспрямоване опанування учнями – вже в межах школи – комуникативних вмінь та навичок.

Поза тим у теорії і практиці спілкування сьогодення поширеним є ототожнення компетентності з компетенцією. Тим часом компетентність – це „реалізаційна спроможність” (К.В. Корсак) особи: поінформованість, досвідченість (зокрема, зорієнтованість), обізнаність, майстерність, діалогічність тощо. У свою чергу, компетенція – коло службових повноважень [2; 5]. Розрізнення цих понять у відповідному контексті забезпечує правильні орієнтири дослідникам.

Підґрунтям у розвитку комуникативної компетентності, невід’ємної від будь-якої професійної компетентності, є, за У. Ордоном (2009), “стартові компетентності”, до яких відносяться загальні гуманістичні знання, особистісна культура й інтелектуальні вміння. Стартові компетентності стають вихідною точкою у формуванні ключових складових комуникативної компетентності. Вона об’єднує цілу низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: *інформаційну* компетентність, що виражається у створенні структури, придатної для комунікації, і правильного передаванні інформації; *мовленнєву* компетентність, що включає культуру мови, правильність, виразність й естетичність мовлення; компетентність *соціальної взаємодії*, пов’язану зі встановленням контакту з іншими людьми, здатністю до залагодження конфліктів, вмінням діяти злагоджено у спілкуванні;

компетентність у сприйманні та розумінні іншої людини, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб'єкта спілкування. З кожним новим соціальним поступом зазнають трансформації соціокомунікативні стандарти, що зумовлює потребу в розвитку компетентностей, вдосконалення яких – безперервний процес.

В умовах різноплановості середовищних впливів зростає потреба у поглибленні мотивації суб'єкта спілкування на вияв творчості у комунікативній діяльності, а не тільки у забезпеченні репродуктивного характеру реалізації засвоєних у соціально-комунікативних процесах умінь і навичок.

Все вищесказане дає нам підстави для таких **висновків**:

1. Комунікативна компетентність має інтерпретуватися і розвиватися з урахуванням соціокультурного контексту. Соціокультурне як певна організація життєдіяльності людей визначає особливості розвитку одного з найважливіших психологічних інструментів суб'єкта в реалізації діяльності в головних сферах його життя – пізнанні, праці і спілкуванні. Особистість як суб'єкт спілкування і суб'єкт культури формує і реалізує свою компетентність у спілкуванні у процесах соціальної взаємодії, у ході культурно виробленої, історично розвиненої і суспільно детермінованої комунікативної діяльності.

2. Опанування комунікативної компетентності має вагоме значення для розвитку високоорганізованих відносин у сфері міжособистісної взаємодії, що характеризується певною поверховістю, стресовістю, браком емоцій.

3. Вдосконалення комунікативної компетентності особистості має відбуватися через цілеспрямований розвиток її структурних компонентів у поєднанні з розвитком комунікативної мотивації, формуванням позитивного настановлення на забезпечення творчого характеру засвоєння і вияву технологічних вмінь та навичок у складних ситуаціях взаємодії (проблемних, конфліктних).

## ЛІТЕРАТУРА

1. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф.. дисс. ... докт. психол. наук. – Л., 1991. – 32 с.
2. Жуков Ю.В. Эффективность делового общения. – М., 1988.

- 3.. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
5. Костюк Г.С. Избр. психологические труды. – М.: Педагогика, 1988. – 304 с.
6. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
7. Соснова М.Л. Развитие коммуникативных компетенций и навыков субъекта общения // Психолингвистика в XXI веке: результаты, проблемы, перспективы. ХУІ международный симпозиум по психолингвистике и теории коммуникации: Тезисы докладов. Москва, 15– 17 июня 2009 г. – М.: Эйдос, 2009. – С. 127–128.