

О.В. Соловьева, доктор психологических наук, профессор кафедры теории и практики управления образованием

Ю.В. Аникеева, соискатель ученой степени кандидата психологических наук
Ставропольский государственный университет, Ставрополь (Россия)

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, структура коммуникативной компетентности, специалист-психолог.

Аннотация: В статье представлены различные подходы и концепции по проблеме коммуникативной компетентности личности. Описываются различные структуры коммуникативной компетентности. Охарактеризована коммуникативная компетентность специалиста-психолога как базовая, ключевая компетенция его профессиональной деятельности.

Повышение эффективности коммуникации и развитие коммуникативной компетентности специалистов-психологов является одной из активно разрабатываемых проблем. Коммуникативная компетентность рассматривается как базовая, ключевая компетенция, которой должен обладать психолог.

В настоящее время в отечественной психологии в исследовании коммуникативной компетентности сложилось два подхода: теоретический и практический.

В рамках теоретического подхода исследователи рассматривают понятие коммуникативной компетентности, процессы, условия и факторы, определяющие ее изменение, разрабатывают теоретические концепции и модели коммуникативной компетентности, определяют ее место и роль в эффективном общении и взаимодействии, выделяют ее структуру. Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность как отдельную характеристику личности (Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко, Л.А. Цветкова, О.И. Муравьева, И.В. Макаровская), другие – как часть более широкого понятия (В.Н. Куница, В.А. Спивак), третьи – как часть других видов компетенций, и как отдельную характеристику личности одновременно (Ю.М. Жуков), четвертые – как индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей (Ю.Н. Емельянов).

Представители практического подхода акцентируют свое внимание на процессе развития и совершенствования коммуникативной компетентности: разрабатывают методы развития коммуникативных умений (Л.А. Петровская, В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящева, А.С. Прутченков, Е.В. Сидоренко, С.И. Макшанов), реализуют программы повышения коммуникативной компетентности (Г.Н. Николаева, Е.М. Горюнова, И.К. Гаврилова и др.), предлагают практические рекомендации для эффективного общения (И. Атвагер, Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков).

Подходов и концепций относительно проблемы и понятия коммуникативной компетентности в отечественной психологии достаточно много. Так, М.А. Хазанова рассматривает коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатию, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения. По мнению Г.М. Андреевой – это способность к ориентации, а, по мнению Г.С. Трофимовой, ориентированность в различных ситуациях общения. Л.Д. Столяренко утверждает,

что коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Л.А. Петровская считает, что это система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия. Коммуникативная гибкость – есть коммуникативная компетентность – такова точка зрения О.И. Муравьевой. Е.В. Клюев и И.Н. Горелова считают, что коммуникативная компетенция – есть рабочий набор коммуникативных тактик и стратегий, присущих индивиду или группе индивидов.

В.Н. Куница определяют коммуникативную компетентность как «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии» [6].

Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, а меру коммуникативной компетентности как степень успешности задуманных актов влияния и использования средств, чтобы произвести впечатление на других людей [3].

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности: по качеству – продуктивная и репродуктивная (Л.А. Петровская), первичная и вторичная (Т.Ю. Осипова); по широте – общая и профессиональная (Ю.Н. Емельянов), по специфике – компетентность слушания и компетентность высказывания (И.В. Макаровская).

Э.Ф. Зеер, И.Г. Климкович, А.В. Хуторской, Н.В. Яковлева и другие раскрывают содержание понятия компетентность через призму деятельности. Возможно в связи с этим понятия «компетентность», «коммуникативная компетентность», «профессиональная компетентность» употребляются в научных работах как синонимичные.

Рассматривая коммуникативную компетентность личности необходимо выделить ее структурные компоненты. По вопросу о структуре коммуникативной компетентности также имеется несколько подходов: 1) исследователи делают акцент на когнитивной составляющей этого фено-

мена, т.е. на знаниях и способностях, необходимых для построения общения (В.П. Захаров, В.А. Лабунская, Е.В. Руденский, З.С. Смелкова, Н.Ю. Храчев); 2) описание структуры коммуникативной компетентности дается через коммуникативные умения (А.В. Захаров, А.В. Мудрик); 3) Структурными элементами коммуникативной компетентности являются и коммуникативные знания, и коммуникативные способности, и коммуникативные умения (Е.В. Сидоренко); 4) в составе коммуникативной компетентности кроме знаний, умений и навыков выделяются личностные особенности (Л.И. Берестова, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, Е.С. Семенов, А.А. Кидрон и др.). Л.М. Митина выделяет коммуникативную компетентность как отдельную подструктуру профессиональной компетентности наряду с деятельностью (знания, умения, навыки и способы осуществления профессиональной деятельности).

Ю.Н. Емельянов в структуре коммуникативной компетентности выделяет следующие компоненты:

1. Общие способности (обучаемость);

2. Коммуникативные знания, умения, навыки (свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения), собственно невербальные средства; организация индивидом межличностного пространства на своей территории, согласно социальным нормам;

3. Личностные переменные: Я-концепция; пластичная-ригидная установка; экстернальность, интернальность [3].

Н.Б. Буртовая в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. На социально-психологическом уровне коммуникативная компетентность проявляется во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. Коммуникативная компетентность на этом уровне позволяет строить коммуникацию на предвидении ее результатов, удовлетворении социальных потребностей. Ее формирование на этом уровне происходит как стихийно в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. На психофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и гендерные различия [2].

Е.В. Руденский выделяет в коммуникативной компетентности такие составляющие, как коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации); коммуникативно-прогностическую (предвидение результатов общения); коммуникативно-программирующую (подготовка к коммуникации, содержание, цели, приемы); коммуникативно-организационную (средства привлечения внимания к предмету коммуникации).

Он также выделяет семь групп коммуникативных умений:

1. Речевые умения, связанные с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения: умение грамотно и ясно сформулировать свою мысль; достигать желаемой коммуникативной цели; осуществлять основные речевые функции; говорить выразительно; высказываться «целостно», т.е. достигать целостности высказывания; высказываться логично и связно; выражать в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного.

2. Социально-психологический умения связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношения, взаимопроявлений и взаимовлияний: умение психологически верно и в соответствии с ситуацией вступать в общение; поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров; психологически точно определить «точку» завершения общения; максимально использовать социаль-

но-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии; прогнозировать, возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий.

3. Психологические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, саморегуляции: умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию общения; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение коммуникативной цели; распределять свои усилия в общении.

4. Умение использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией: реализовывать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания; организовывать знакомство с партнерами; использовать ситуативные нормы приветствия; высказывать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание и т.д.

5. Умения использовать невербальные средства общения: применять паралингвистические средства общения (интонация, пауза, темп, громкость, тональность, мелодика); экстралингвистические средства (смех, шум, аплодисменты и т.д.); кинетические средства общения (жест, мимика); проксемические средства общения (позы, движение, дистанция общения).

6. Умения общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности. Использовать: организационно-коммуникативные формы установления отношений; организационно-коммуникативные формы планирования совместной деятельности; оппозиционные организационно-коммуникативные формы; коммуникативные формы дискуссии и полемики.

7. Умения взаимодействовать: на уровне диалога – с личностью или группой; на уровне полилога – с массой или группой; на уровне межгруппового диалога и т.д. [8].

И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин выделяют три блока компонентов коммуникативной компетентности: 1. Коммуникативные личностные качества; 2. Владение техникой общения – навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий; 3. Владение методикой и тактикой общения, умение строить общение в целостных ситуациях деятельности [7].

В.Н. Куницыной, Н.В. Казариновой, Погорьша В.М. были выделены такие составляющие коммуникативной компетентности как коммуникативность и коммуникабельность. Коммуникативность – владение индивидом процессуальной стороной контакта, выражающееся в сознательном использовании экспрессии, владение голосом, умение держать паузу [6].

Коммуникативная компетентность является одним из базовых показателей профессиональной компетентности и профессиональной подготовленности специалистов в круге профессий «человек-человек»

Коммуникативная компетентность психолога предполагает наличие следующих умений: доводить до партнера содержание информации на доступном ему языке; предоставлять критическую информацию с позитивных, конструктивных позиций; поддерживать в коммуникации общепринятых в человеческом обществе ценностей, принципов, идеалов; быть внимательным, не умалять достоинство партнеров по общению, не проявлять агрессивные намерения; доказательно, убедительно отстаивать свою точку зрения на предмет обсуждения; концентрироваться на содержании информации, обсуждаемой темы, не затрагивая личностные качества собеседника; контролировать время коммуникации, предоставлять возможность партнеру реагировать на получаемую информацию.

Коммуникативную компетентность психолога характеризуют как: направленность его коммуникации, определяемая потребностью в общении; целенаправленность; общительность; быстрота вступления в контакт, гибкость;

продуктивность коммуникативного процесса, достигаемая постпредством сотрудничества; опыт (знания, умения, навыки, привычки); психические процессы; психологические свойства; характер; рефлексивность, система отношений личности; навыки и умения коммуникации; мотивационно-потребностная сфера; эмоционально-волевые характеристики; социальные способности; социально-психологические свойства личности; способы, умения, навыки общения и взаимодействия; выполнение социокультурных норм.

В наиболее общем виде коммуникативную компетентность специалиста-психолога можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

В комплекс умений, составляющих коммуникативную компетентность психолога, включают умения анализа и оценки коммуникативной ситуации, формирования цели, подбора и использования средств для реализации плана и его коррекции, оценки эффективности результата, которые необходимы для производства полноценного коммуникативного акта; умение выбирать коммуникативные стратегии адекватно ситуации, умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик, умение активно реагировать на изменение обстановки, перестроить общение с учетом перемены эмоционального настроения партнера, умение вести беседу, дискуссию, достигать соглашений, с помощью слова осуществлять психотерапию общения, анализировать коммуникативные конфликты.

Адекватный для эффективной профессиональной деятельности психолога уровень коммуникативной компетентности складывается из следующих способностей: давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; осуществлять социально-психологическое управление процессами общения; строить контакт на разной психологической дистанции; гибкость и адекватность в смене психологических позиций.

Профессиональная коммуникация психолога может осуществляться только в профессиональной деятельности. Профессиональная коммуникация – это обмен информацией между двумя и более субъектами, обеспечивающий реализацию целей и решение задач профессиональной деятельности (А.В. Юнда) [9].

Е.А. Климовым были выделены основные особенности коммуникативной компетентности педагога-психолога:

- умение руководить, учить, воспитывать;
- умение слушать и выслушивать;
- широкий кругозор;
- речевая (коммуникативная) культура;
- душевная направленность ума, наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению, умение или способность мысленно представлять, смоделировать именно его внутренний мир, а не приписывать ему свой собственный или иной;
- проектировочный подход к человеку, основанный на уверенности, что человек всегда может стать лучше;
- эмпатийность;
- наблюдательность;
- умение разрешать нестандартные ситуации;
- высокая степень саморегуляции [5].

К профессиональным коммуникативным навыкам и умениям психолога относят умения активного слушания, построения обратной связи, описания поведения, умение привлекать людей к себе; умение держать клиента на расстоянии и избегать эмоционального сближения; эмпатия как навык; умение использовать стратегии, способствующие изменениям поведения клиента, умение концентрировать внимание на заданных объектах и явлениях, отражая

их достаточно объективно, адекватно.

В числе важных коммуникативных качеств психолога называются следующие: склонность к общению с людьми, общительность, умение эффективно разрешать конфликт, свободное владение вербальными и невербальными средствами общения, непринужденность, логическая и четкая речь, вежливость, тактичность, чувство юмора и др.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности является: знание языков общения, опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке; знания, общая эрудиция и научные методы обучения общению.

Из этих источников формируется сложный комплекс коммуникативных знаний и навыков, составляющих коммуникативную компетентность личности.

Этот комплекс включает в себя: знание норм и правил общения; высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию; понимание невербального языка общения; умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик; умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей; умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов; способность правильно оценивать собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности.

Резюмируя содержание данной статьи отметим, что коммуникативная компетентность является основной составляющей профессиональной компетентности психолога. Она включает: высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно воспринимать и передавать информацию; умение активного слушания, построение обратной связи; понимание невербального языка общения; способность правильно оценивать собеседника как личность и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей, вызывать у собеседника положительное восприятие своей личности. Таким образом, коммуникативная компетентность психолога – это основа его профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности. – М.: МГУ, 1987. – 302 с.
2. Буртовая Н.Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: на примере студентов – будущих педагогов-психологов. – дисс... канд. псих. наук. – Томск, 2004. – 176 с.
3. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 168 с.
4. Зимняя И.А. Педагогическая психология: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997. 480 с.
5. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1996.
6. Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
7. Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Введению в специальность и обучение практического психолога ОВД. – М., 1995. – 31 с.
8. Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций для вузов – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. – 224 с.
9. Юнда А.В. Психологические особенности профессиональной коммуникации судебного психолога-эксперта: дисс... канд. псих. наук. – Волгоград, 2008. – 295 с.

О.В. Соловьева, Ю.В. Аникеева

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПСИХОЛОГА: ПОДХОДЫ И...

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE PSYCHOLOGIST: APPROACHES AND CONCEPTS

© 2012

O.V. Solovieva, doctor of psychological sciences, professor of chair theory and practice of education management

Y.V. Anikееva, doctoral candidate of psychological sciences

Stavropol State University, Stavropol (Russia)

Keywords: communicative competence, structure of the communicative competence, specialist in psychology.

Annotation: There are different approaches and concepts to the problem of the communicative competence, described in this article. Various structures of the communicative competence are presented in here. Communicative competence of the specialist in psychology is characterized as the basic, key-competence of his professional activity.