



Введение

Коммуникативная компетентность рассматривается, как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные.

Компетентность в сфере общения стала одной из главных составляющих высокого профессионального уровня специалиста в любой области человеческой деятельности. Это относится не только к таким профессиям как менеджер, работник сферы обслуживания, педагог, врач, социальный работник, где требуется специальная коммуникативная подготовка, но и практически ко всем остальным типам профессий, так как любой работник так или иначе включается в информационный обмен, взаимодействует с людьми.

Коммуникация также является основным видом деятельности для социального - педагога, выражающаяся в передаче исторического опыта, накопленного человечеством в области знаний, взаимоотношений людей, организации учебно-воспитательной деятельности, в воспитательном и развивающем воздействии на учащихся. Неподготовленность к общению часто приводит к различным затруднениям в педагогической деятельности. Проблема общения, коммуникации является фундаментальной проблемой психологии, а само понятие общения, коммуникации является базовой категорией психологической науки.

На основе анализа различных подходов к определению структуры коммуникативных способностей была выработана структура, объединяющая концепции нескольких авторов. Она делит коммуникативные способности на две составляющие. Это, во-первых, социально-перцептивные способности, умения, навыки. К ним относится эмпатия, социально-психологическая наблюдательность, социально-психологическая рефлексия, социально-психологическая перцепция, рефлексивно-самооценочные свойства, контактность (способность вступить в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения). Во-вторых, это перцептивно-рефлексивные способности личности,

выражающие способности отражать и понимать социально-психологические характеристики группы, членом которой является личность, а также способности к пониманию места и роли в группе каждого из участников, в том числе и самого себя.

На данный момент существует много методик развития коммуникативных способностей. Одним из способов стимулирования и развития этих способностей является социально-психологический тренинг, который ориентирован на развитие личности, группы посредством оптимизации форм межличностного общения. Он помогает развивать способности у детей различных возрастов, у людей различных профессий. В отечественной психологии социально-психологический тренинг подробно рассмотрен в работах Г. А. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, А. А. Бодалева, А. И. Донцова, Ю. Н. Емельянова, Л. А. Петровской, С. В. Петрушина, В. Ю. Большакова.

Объект исследования – коммуникативная компетентность.

Предмет исследования – развитие коммуникативной компетентности общения.

Цель исследования – изучить особенности развития коммуникативной компетентности общения.

Задачи исследования:

1. Дать общую характеристику общения и коммуникативных навыков;
2. изучить особенности коммуникативной сферы личности;
3. рассмотреть методы диагностики и развития коммуникативной компетентности.

Основная часть

1 Коммуникативная компетентность личности

1.1. Особенности коммуникативной сферы личности

Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения, так считал Антуан Сент-Эзюпери, об этом рассуждали философы на протяжении веков и эта тема остаётся актуальной и в наши дни. Вся жизнь человека протекает в постоянном общении. Человек всегда дан в контексте с другим – партнером реальности, воображаемым, выбранным и т.п., поэтому с этой точки зрения трудно

переоценить вклад компетентного общения в качество человеческой жизни, в судьбу в целом.

Развитие компетентного общения в современных условиях предполагает ряд принципиальных направлений его гармонизации. При этом для практики развития коммуникативной компетентности, важно ограничить такие виды общения, как служебно-деловое или ролевое и интимно-личностное. Основание для различия является обычно психологическая дистанция между партнёрами, это я – ты контакт. Здесь другой человек приобретает статус ближнего, а общение становится доверительным в глубоком смысле, поскольку речь идет о доверии партнёру себя, своего внутреннего мира, а не только “внешних” сведений, например, связанных с совместно решаемой типовой служебной задачей.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с инерционностью позиции – владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения.[\[1\]](#)

Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно, можно говорить о различных видах компетентности в общении. Личность должна быть направлена на обретение богатой многообразной палитры психологических позиций, средств, которые помогают полноте самовыражения партнёров, всем граням их адекватности – перцептивной, коммуникативной, интерактивной.

Реализация личностью своей субъективности в общении связана с наличием у неё необходимого уровня коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1. Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
2. Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3. Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок.

Коммуникативная установка партнёра – это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления: предметно-тематических интересов партнёра, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношение к форме общения, включенности партнёров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнёра, его предметно-практических предпочтений, эмоциональных оценок форм общения.

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетентности целесообразно рассмотреть общение как системно - интегрирующий процесс, который имеет следующие составляющие:

- Коммуникативно-диагностическую (диагностика социопсихологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми возможно предстоит столкнуться личности в общении)
- Коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения).
- Коммуникативно-организационную (организация внимания партнёров по общению, стимулирование их коммуникативной активности и т.д.)
- Коммуникативно-исполнительскую (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуальной программе общения).

Каждая из этих составляющих требует специального социотехнологического анализа, однако рамки изложения концепции дают возможность остановиться только на коммуникативно-исполнительской части. Она рассматривается как коммуникативно-исполнительское мастерство личности.

Коммуникативно-исполнительское мастерство личности проявляется как два взаимосвязанных и всё же относительно самостоятельных умения найти

адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения, и умение реализовать коммуникативный замысел непосредственно в общении, т.е. продемонстрировать коммуникативно-исполнительскую технику общения. В коммуникативно-исполнительском мастерстве личности проявляются многие её навыки и, прежде всего навыки эмоционально-психологического саморегулирования как управление своей психофизической органикой, в результате чего личность достигает адекватного коммуникативно-исполнительской деятельности эмоционально-психологического состояния.

Эмоционально-психологическая саморегуляция создаёт настрой на общение в соответствующих ситуациях, эмоциональный настрой на ситуацию общения, означает прежде всего перевод обыденных эмоций человека в тональность, соответствующую ситуации взаимодействия.

В процессе эмоционально-психологической саморегуляции следует различать три фазы: длительное эмоциональное “заражение” проблемой, темой и материалами предстоящей ситуации общения; эмоционально-психологическую идентификацию на стадии разработки модели своего поведения и программы предстоящего общения; оперативную эмоционально-психологическую перестройку в обстановке общения.

Эмоционально-психологическая саморегуляция приобретает характер целостного и завершённого акта в единстве с перцептивными и экспрессивными навыками, которые также составляют необходимую часть коммуникативно-исполнительского мастерства. Она проявляется в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров. Психологическое самочувствие, эмоциональный настрой личности прямо зависят от содержания и результативности общения.

Перцептивные навыки личности проявляются в умении управлять своим восприятием и организовывать его: верно, оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению; устанавливать необходимый контакт; по первому впечатлению прогнозировать “ход” общения. Они позволяют личности верно оценивать эмоционально-психологические реакции партнёров по общению и даже прогнозировать эти реакции, избегая тех, которые помешают достигнуть цели общения.

Экспрессивные навыки коммуникативно-исполнительской деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических,

визуальных и моторнофизиолого-психологических процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативно-исполнительской деятельности

Связь эмоционально-психологической саморегуляции с выразительностью есть органическая связь внутреннего и внешнего психологического. Это стремление и обеспечивает внешнее поведение, выразительные действия личности в общении в общении. Экспрессивные навыки личности проявляются как культура речевых высказываний, соответствующих нормам устной речи, жестов и пластики поз, эмоционально-мимического сопровождения высказывания, речевого тона и речевой громкости.[\[2\]](#)

В многообразных случаях общения инвариантными составляющими оказываются такие компоненты, как партнёры-участники, ситуация, задача. Вариативность обычно связана с изменением характера самих составляющих – кто партнёр, какова ситуация или задача и своеобразии связей между ними.

Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия “коммуникативный потенциал личности”.

Коммуникативный потенциал – это характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения. Он включает наряду с компетентностью в общении ещё две составляющие: коммуникативные свойства личности, которые характеризуют развитие потребности в общении, отношение к способу общения и коммуникативные способности – способность владеть инициативой в общении, способность проявить активность, эмоционально откликнуться на состояние партнёров общения, сформулировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и к взаимной стимуляции в общении.

По мнению ряда психологов можно говорить о коммуникативной культуре личности как о системе качеств, включающей:

1. Творческое мышление;
2. Культуру речевого действия;
3. Культуру самонастройке на общение и психоэмоциональной регуляции своего состояния;
4. Культуру жестов и пластики движений;
5. Культуру восприятия коммуникативных действий партнёра по общению;

6. Культуру эмоций.

Искусство воспроизводит самые разнообразные модели человеческого общения. Знакомство с этими моделями закладывает основу коммуникативной эрудиции личности. Обладая определённым уровнем коммуникативной компетентности, личность вступает в общение, имея определённый уровень самоуважения и самосознания. Личность становится персонифицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию. Персонификация общения проявляется также и на акциональном уровне – и как овладение кодом ситуативного общения, и как ощущение допустимого в импровизациях, уместности конкретных средств общения.

Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной реализации личности.

1.2. Проблема коммуникативной деятельности в трудах отечественных авторов

Теоретическое осмысление коммуникативной деятельности позволит нам в определенной степени прогнозировать дальнейшее развитие явлений общественной жизни и более четко определить роль и место в этих процессах социального работника, то есть человека, профессиональной обязанностью которого является общение с людьми. [3]

Для социально-психологических исследований общения характерен глубокий интерес к закономерностям взаимодействий индивида с группой, где происходит становление духовного мира личности, и проявляются индивидуально-психологические особенности деятельности. В связи с этим межличностные формы общения рассматриваются на фоне целостного функционирования группы, ее психологического климата, групповой динамики, групповых ценностей, потребностей, мотивов деятельности и интересов. Общение рассматривается в тесной связи с процессом образования и развития группы как целостной системы, социальные психологи (Г.М.Андреева, Н.Н.Богомолова, Л.Л.Петровская, Б.Д.Парыгин и др.) склоняются к выделению в целостном процессе общения нескольких взаимосвязанных аспектов. Общение рассматривается как обмен информацией (коммуникативная сторона общения), как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения), как отношения, складывающиеся между

людьми в процессе совместной деятельности. В каждом из этих аспектов, в свою очередь, есть различные уровни: от смыслового (мотивационно-целевого) до «технического» (операционного). Психологический аспект общения предполагает изучение его как межличностного взаимодействия, общения на уровне индивидуального бытия человека, его сознания и психики.

Принципиальное значение имеют работы А.А.Бодалева и его учеников, в которых раскрываются гностические, аффективные, практические характеристики общения и их взаимосвязи. Это, прежде всего, изучение социально-психологической перцепции и рефлексии, их связи с поведением и эмоциональным настроением коллектива и личности. Общение, как справедливо утверждает А.А.Бодалев, является одним из основных видов деятельности людей, выявляет основные их характеристики, оказывает влияние на весь ход формирования, на отношение друг к другу, к самим себе.

Таким образом, социально-психологические теории рассматривают общение как сложный и многогранный процесс, который может выступать одновременно как взаимодействие индивидов, и как обмен информацией, и как отношение людей друг к другу, и как взаимное влияние друг на друга. Социологический подход к проблеме общения позволяет рассматривать формы общения как опосредованные условиями и организацией труда, формами трудового взаимодействия, распределением функциональных обязанностей, власти, ответственности и подчинения, стилем и методами управления и руководства.

В процессе воспитания всегда выступают как минимум два субъекта -воспитатель и воспитанник, которые взаимодействуют, обмениваются информацией, вступают в определенные отношения, которые формируются и развиваются, оказывают влияние друг на друга. Поскольку все перечисленные выше характеристики входят в содержание понятия общение, то мы можем сделать вывод, что категория общения является также и предметом изучения педагогики.

Видные представители педагогической науки С.Т.Шацкий и А.С.Макаренко внесли значительный вклад в решение проблемы общения, в ее педагогический аспект. Они единодушно подчеркивали необходимость коллективных начал в сотрудничестве учащихся и учителей.

В своих трудах С.Т.Шацкий неоднократно подчеркивал общественную и исследовательскую природу деятельности педагога: «Педагог - общественный работник с широким горизонтом, педагог - организатор своего дела, педагог -

умелый наблюдатель и исследователь...». Наблюдения и практические выводы С.Т.Шацкого относительно педагогического общения в процессе обучения остаются актуальными и значимыми и по сей день. А.С.Макаренко внес фундаментальный вклад в педагогическую науку, уделяя особое внимание вопросам педагогического общения в ходе целостного воспитательного процесса. Основными чертами его педагогической системы были гуманизм, оптимизм - умение видеть в каждом воспитаннике положительное и проектировать в нем лучшее, учитывая индивидуальные особенности в организации межличностных отношений в коллективе.

Проблема взаимоотношений в педагогических системах является одной из центральных в последних работах В.А.Сухомлинского. В этих работах неоднократно встречается термин «общение», которое, однако, нельзя считать предметом теоретического анализа В.А.Сухомлинского. Особенно большое внимание он уделяет проблеме общения учителя с детьми, высказывая много интересных мыслей по поводу того, каким должно быть это общение по содержанию, форме, стилю и т.д. Анализ предыстории и истории проблемы общения в педагогике подробно сделан в работе А.В.Мудрика. Анализируя общение как педагогическую категорию, А.В.Мудрик выделяет основные этапы педагогического воздействия на общение воспитанников: через систему подготовки к общению; через организацию общения школьников; через коррекцию общения. В системе подготовки школьников к общению А.В.Мудрик отмечает следующие направления: развития тех личностных особенностей учащихся, которые играют кардинальную роль в общении; формирование определенных социальных установок в сфере общения; развитие ряда коммуникативных умений.

Б.Ф.Ломов рассматривает общение как одну из важнейших самостоятельных категорий психологии и дает его системный анализ. Согласно выводам исследователя, общение и деятельность выступают как две стороны социального бытия человека, его образа жизни. Суть такого подхода состоит в том, что общение рассматривается как специфическая система межличностного взаимодействия, структура и динамика которого не могут быть сводимы к последовательно сменяющимся друг друга воздействиям, что характерно для деятельностного подхода.

2 Социально-психологическая компетентность личности и психологические пути ее повышения

2.1. Общая характеристика общения и коммуникативных навыков

Коммуникация является одной из основных форм активности человека, без которой невозможны другие формы активности как деятельность, познание и рефлексия (как автокоммуникация).

Коммуникация осуществляется в процессе прямого или косвенного взаимодействия людей. Продуктивность трудовой, познавательной, мыслительной деятельности, жизнеспособность человека в значительной мере зависят от его способности к общению, от коммуникативной компетентности.

Способность к общению — это природный дар человека, который развивается и изменяется в течение всей его жизни. Без человеческой коммуникации индивид не может стать полноценным социальным субъектом.

В современном обществе резко возросла роль коммуникации благодаря росту и расширению межличностных, межрегиональных и международных связей в области политики, экономики, науки, культуры, во всех сферах жизнедеятельности человека.

Коммуникация все более усложняется, становясь мощным действенным средством, организующей силой, оказывающей влияние на все сферы жизнедеятельности человека. Коммуникация стала особо важной составляющей системы оснований и условий становления, функционирования и развития общества, а также достижения благополучия людьми. Эффективность деятельности и благополучия индивида зависит от своевременного получения качественной разнообразной информации из разных областей жизни общества, от коммуникативного взаимодействия с людьми в разных сферах деятельности, от установления взаимопонимания с окружающими людьми в сферах активной его деятельности, при наличии соответствующих личностных и психологических качеств здорового человека, необходимых для коммуникации. Совокупность индивидуально-психологических и личностных качеств, необходимых для продуктивной коммуникации, определяет коммуникативную компетентность человека.

Жизнь человека без общения невозможна. Психологическое и личностное развитие человека находится в фундаментальной зависимости от коммуникации, т. е. общение рассматривается как фактор психического и социального развития человека. Без него невозможно полноценное формирование ни одной психической функции, психического процесса, психических свойств, личностных качеств

человека.

Нет в науке однозначного понимания сущности коммуникации. С одной стороны, коммуникация — это «в широком смысле перемещение чего-то с одного места на другое.[4] Перемещаться могут сообщения, сигналы, значения и т. д. У передающего и принимающего устройства должен быть общий код, чтобы интерпретировать значение информации, содержащейся в сообщении без ошибки. С этих общих позиций коммуникация объясняет полезные для психологии развивающиеся модели взаимодействия, процессы памяти, физиологические функции, язык и т. д.» С другой стороны, коммуникация — это «сообщение или фактическая информация, которые передаются».

Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить, люди должны взаимодействовать. Общается всегда деятельностный человек, деятельность которого пересекается с деятельностью других людей. Общение позволяет организовать общественную деятельность людей и обогатить ее новыми связями и отношениями. Человек всегда находится в режиме общения с собой или окружающими людьми.

В психологическом словаре (1990) коммуникация определяется как «смысловой аспект социального взаимодействия». Отмечается, что любое действие индивида прямо или косвенно имеет коммуникативный аспект. Как основная функция коммуникации выделено достижение социальной общности при сохранении индивидуальности ее членов, которая может в отдельных коммуникативных актах выражаться в функциях управленческой, информативной, эмотивной и фатической (связанная с установлением контактов). В соответствии с этими функциями коммуникативный материал может носить побудительный (убеждение, внушение, приказ, просьба), информативный (передача реальных или вымышленных сведений), экспрессивный (возбуждение эмоционального переживания), фатический характер.

Многие авторы не делают различия между коммуникацией и общением. К примеру, Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков (1999) пишут, что «общение — это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями и т.д. и т.п.

Более пространное объяснение содержания общения дает Е.И. Рогов: «Общение — 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в

себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера».

При обсуждении сущности коммуникации и общения выдвигаются различные модели коммуникативного процесса. Несмотря на различия между ними, они непременно содержат такие составные части как коммуникатор (кто передает сообщение), сообщение — информация, канал связи и коды сигналов, реципиент (кому направлена информация). Чтобы информация была доступна и понятна реципиенту, необходимо пользоваться одинаковыми способами кодирования и декодирования информации. Психологическое исследование способов кодирования информации впервые было предпринято Дж. Брунером (1977). Он рассмотрел три способа кодирования информации — действенный, образный и символический. В структуре интеллекта переработка информации происходит через знак (словесно-речевой способ кодирования информации), через образ (визуально-пространственный способ), через чувственное впечатление (чувственно-сенсорный способ).

Люди отличаются предпочтением того или иного способа кодирования информации. Пониманию и адекватному восприятию информации способствуют сформировавшиеся у субъекта в сознании когнитивные схемы — обобщенные и стереотипизированные формы хранения информации в виде прототипов, схем, сценариев и т. д., а также семантические структуры — индивидуальная система значений (вещей, жестов, слов, событий и т. д.). В общефилософском плане понятие «общение» охватывает очень широкий класс различных форм и уровней социального взаимодействия людей.

По мнению В.Ф. Ломова (1984), общение — это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, специфическая форма активности субъекта. Общение предполагает прямое или косвенное взаимодействие людей, которое влияет на формирование и развитие различных форм и уровней психического отражения, психическое развитие общающихся.

При этом он отмечает, что общение — это реальный многогранный процесс взаимодействия людей, материальных субъектов общественной жизни, в процессе которого происходит взаимный обмен представлениями, идеями, установками, интересами, чувствами, опытом и т. д. Результатом общения является не преобразованный предмет, а отношения с другим человеком, с другими людьми;

изменения в сознании, поведении и свойствах, образа или идеи, психических функций, состояний общающихся людей. [5]

Общение рассматривается как субъект-субъектное взаимодействие, обладающее информационной, интерактивной и перцептивной функциями. Однако, в современных условиях значительная часть информации передается через средства массовой информации без непосредственного субъект-субъектного взаимодействия.

Содержание коммуникации весьма разнообразно и происходит в различных ситуациях, разными средствами, с разной целью. Коммуникация осуществляется как в случае передачи сигналов об опасности с помощью там-тамов между африканскими племенами, так и с помощью современных средств массовой информации.

О том, насколько трудноразличимы понятия «коммуникация» и «общение», говорят два следующих определения, данные В.М. Курбатовым (1997): «Коммуникация — акт общения, связь между двумя или более индивидами, сообщение информации одним лицом другому. В более узком смысле — процесс передачи информации от отправителя к получателю (от коммуникатора к реципиенту)». «Общение — процесс взаимосвязи и взаимодействия между людьми, в котором происходит взаимообмен деятельностью, информацией, эмоциями, навыками, умениями, результатами труда». В.А. Лабунская (2001) отмечает, что «общение — это универсальная реальность, в которой человек существует в течение всей жизни».

Использование терминов «коммуникация» или «общение» зависит от автора, никакой смысл он вкладывает в содержание этих понятий. В любом случае использования этих понятий речь идет о передаче и приеме информации, влиянии информации на участников коммуникации друг на друга на основе восприятия опять же информации или участниками коммуникации друг друга.

Человек социален по своей природе, и поэтому он не может существовать без коммуникации с окружающими людьми. Как отмечает Б.Ф. Ломов (1984), потребность в общении относится к числу основных потребностей человека. Если обратиться к иерархии потребностей, определенной А. Маслоу, то потребность в общении проявляется в разной мере на всех ступенях иерархической лестницы потребностей, начиная от витальных потребностей до потребности самоактуализации, постепенно развиваясь через удовлетворение потребностей в безопасности, принадлежности к обществу других людей, самоуважении за счет признания другими людьми. Удовлетворение потребности в общении способствует

возникновению и развитию других потребностей человека: когнитивных, эстетических, эмоциональных, морально-нравственных и др. В свою очередь, удовлетворение любых потребностей человека детерминировано прямо или косвенно коммуникацией. Человек вступает в коммуникацию с другими людьми не только ради удовлетворения коммуникативной потребности, а, главным образом, для удовлетворения любой другой человеческой потребности.

Завершая краткое обсуждение роли коммуникации в современном обществе и сущности понятий «коммуникация», «общение», следует отметить, что коммуникация необходима человеку как вода и воздух. Без коммуникации невозможна жизнь человека: его развитие, взаимодействие с окружающими людьми, деятельность.

Доказательством решающего значения человеческой коммуникации для развития человека являются многочисленные примеры отставания в психическом развитии детей, по каким-то причинам воспитывавшихся в среде зверей. Отставание в их развитии было настолько велико, что никакими усилиями не удавалось поднять уровень их развития до нормального человеческого. Они оказались неспособными к овладению человеческой речью. Даже лишение ребенка эмоционального контакта со взрослыми негативно сказывается на психическом и физическом его развитии. В случае воспитания детей в домах малютки, даже при хорошем кормлении и соблюдении гигиенических процедур, но без ласки, без общения с ними, наблюдается феномен «госпитализма». Это явление приводит к высокой смертности в таких детских учреждениях.

Эффективность процесса коммуникации, достижения ее целей, зависит от способности индивида к коммуникации. Главным показателем коммуникативной способности индивида является его коммуникативная компетентность. Многими психологами коммуникативная компетентность определяется, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми (А.А. Крылов, Е.В. Прозорова и др.).

Коммуникативная компетентность личности характеризуется умениями легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремлением к участию в общественных и групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребности людей в широком, интенсивном общении.

2.2. Развитие коммуникативной компетентности

Современный подход к проблеме развития и совершенствования коммуникативной компетентности взрослых людей состоит в том, что обучение рассматривается как саморазвитие и самосовершенствование на основе собственных действий, а диагностика компетентности должна стать самодиагностикой, самоанализом. Проблема диагностики компетентности не решается одним лишь информированием испытуемого о результатах тестирования – суть её в том, чтобы организовать процесс диагностики, таким образом, при котором его участники получат действенную информацию, т.е. такую, на основе которой люди смогли бы сами осуществлять необходимую коррекцию своего поведения.

Приобретение коммуникативного опыта происходит не только на основе непосредственного участия в актах коммуникативного взаимодействия с другими людьми. Существует множество путей получения сведений о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения.

Специальная помощь требуется только в том лишь случае, когда возникают трудности в валидации осваиваемых средств, связанные с неумением получать и давать адекватную обратную связь. Здесь весьма эффективны формы групповой работы в стиле групп самоанализа, где участники получают возможность верифицировать свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Немаловажным преимуществом групповых форм работы является и то, что одним из её продуктов может быть создание новых средств анализа, большим достоинством которых является их эксплицированность в процессе формирования, а следовательно и возможность изначального корректирования.

Но большим достатком группового анализа является то, что здесь могут быть использованы единые процедуры диагностики и совершенствования системы средств ориентировки коммуникативных действий.

Аналитическое наблюдение коммуникативного взаимодействия, как реального, так и представленного в художественной форме, даёт не только возможность “тренировки” приобретённых познавательных средств, но и способствует овладению средствами регуляции собственного коммуникативного поведения. В частности, процесс наблюдения позволяет выявить систему правил, руководствуясь которыми люди организуют своё взаимодействие, понять, какие правила способствуют, а какие препятствуют успешному протеканию коммуникативных процессов. Не случайно наблюдение за коммуникативным

поведением других людей рекомендуется в качестве эффективного способа повышения собственной компетентности.

Важным моментом процесса формирования коммуникативных навыков является мысленное проигрывание своего поведения в различных ситуациях. Планирование своих действий “в уме” является составной частью нормального протекающего коммуникативного действия. Способность человека действовать “в уме” может быть целенаправленно использована для обеспечения “контролируемой спонтанности”, являющейся важной характеристикой компетентного коммуникативного поведения.

Групповой тренинг, как видно из вышеизложенного, является хотя и весьма эффективным, но далеко не единственным средством развития коммуникативной компетентности. Человек овладевает внутренними средствами регуляции коммуникативных действий, осваивая культурное наследие, наблюдая за поведением других людей, проигрывая в воображении возможные коммуникативные ситуации. Решая вопросы повышения коммуникативного потенциала личности, необходимо использовать весь арсенал имеющихся средств.

Таким образом, коммуникативную компетентность целесообразно рассматривать, как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, выделяя в последней ориентирующую и исполнительную составляющие. Диагностика является в первую очередь процессом самоанализа, а развитие – процессом самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия.

Заключение

Для развития коммуникативной компетентности важны самопознание, саморефлексия — способность сравнивать, сопоставлять собственное видение себя с оценками других участников взаимодействия. Развитие коммуникативной компетентности предполагает двоякий процесс: с одной стороны, приобретение каких-то новых знаний, умений и навыков; с другой стороны, коррекция, изменение уже сложившихся их форм. Субъект-объектный подход к формированию коммуникативной компетентности содействует выработке поведенческих умений в коммуникации. В какой-то мере такой подход можно осуществлять на основе бихевиористского подхода по принципу «стимул — реакция».

Коммуникативная компетентность — это нравственно-психологическая категория, регулирующая всю систему отношений человека к природному и социальному

миру, а также к самому себе как синтезу обоих миров.

Характер коммуникативной активности индивида зависит от его коммуникативной компетентности, признаваемых им коммуникативных ценностей, от специфики мотивации и потребностей в общении.

Развитие коммуникативной компетентности предполагает использование всего набора средств, ориентированных как на развитие субъект-субъектных — продуктивных, личностных сторон общения, так и субъект-объектных — репродуктивных, операциональных составляющих. Коммуникативную компетентность можно развивать, опираясь на разные мотивы личности:

- ситуативно-проблемные;
- материальные;
- социальные;
- профессиональные;
- духовные;
- персональные или личностные.

Развитие коммуникативной компетентности в онтогенезе происходит по мере развития характера и направленности умственной и общей активности.

Коммуникативной компетентности характерна высокая степень включенности эмоциональной сферы в процесс коммуникации (учет эмоционального состояния партнера, эмоциональное воздействие, создание эмоциональной атмосферы доверия).

Коммуникативная культура личности, как и коммуникативная компетентность, не возникает на пустом месте, она формируется. Но основу её формирования составляет опыт человеческого общения. Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются: соционормативный опыт народной культуры; знание языков общения, используемых народной культурой; опыт межличностного общения в несправадничной форме; опыт восприятия искусства. Соционормативный опыт – это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное бытование различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат. А это рождает противоречие между знанием норм общения в разных формах общения и тем способом, который предлагает ситуация конкретного

взаимодействия. Диссонанс – источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность выключается из поля общения. Возникает поле внутреннего психологического напряжения. А это создаёт барьеры на пути человеческого взаимопонимания.

Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический аспект этого опыта составляет процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие.

Список использованных источников

Андриенко Е. В. Социальная психология. – М.: Академия, 2001. – 320 с.

Андреева Г. М. Социальная психология. – М.: МГУ, 2005

Бодалев А. А. Личность в общении. – М.: Просвещение, 1989. – 228 с.

Аверченко Л.К. Управление общением. – М.: ИНФРА-М, 1999. – 268 с.

Брудный А. А. Понимание и общение. — М.: Знание, 1989. – 128 с.

Куницына В.Н, Казаринова Н.В, Погольша В.М. Межличностные отношения. – СПб.: Питер, 2002. – 544 с.

Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб.: Речь, 2004. – 256 с.

Столяренко Л.Д. Общая психология. – Ростов: Феникс, 2003. – 736 с.

Психологический словарь / Под ред. А.В., Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1991. – 480 с.

Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М.: Аспект-Пресс, 2000. - 285 с.

Руденский Е.Н. Социальная психология. – М: ИНФРА-М, 2001. – 148 с.

1. Бодалев А. А. Личность в общении. – М.: Просвещение, 1989. – 228 с. [↑](#)
2. Бодалев А. А. Личность в общении. – М.: Просвещение, 1989. – 228 с. [↑](#)
3. Бодалев А. А. Личность в общении. – М.: Просвещение, 1989. – 228 с. [↑](#)
4. «Большом толковом психологическом словаре» (Т.1, перевод с англ., 2001) [↑](#)
5. Бгажноков Б. Х. Личностно и социально-ориентированное общение
// Материалы Всесоюзного симпозиума по теории коммуникации. — М.: Наука,
1972. – С.7-11.
[↑](#)