

9. Петровский В.А. Личность в психологии /В.А.Петровский. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.
10. Словарь иностранных слов. 17-е изд.испр. — М.: “Русский язык”, 1998.
11. Фридан Б. Мистика женственности / Б.Фридан. – М., 1994.

The article examines basic concepts such as: conflict, competence, communicativeness and conflict competence, as a constituent of communicative competence. The row of looks of different scientists, which in accordance with the structure of society distributed the study of conflict, is examined, as co-operations above all things. Basic factors which cause conflict co-operation between oponents are also selected. A conflict competence is distributed on two level – which in what in a process conduce aims to the general, unique and optimum achievement, namely to the compromise.

**Keywords:** concept, conflict, conflict, communicativeness, competence, structure, mutual relations, approach, phenomenon, research, look, structure, factor, appearance, result, personality, conduct, adaptation, compromise.

*Отримано: 16.02.2011*

**УДК 37.015.3:15.9.07**

*С.О.Ренке*

## **КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПРЕДМЕТ НАУКОВОГО АНАЛІЗУ**

Стаття розглядає поняття “Компетентність” як предмет наукового аналізу різних психологічних шкіл та напрямків. Особливо порівнюючи дві основних психологічних школи американську та російську; їхні підходи, погляди та розбір самого поняття на деталі, дані школи розділяють компетентність на різновиди – з видом діяльності і взаємодії та об’єднують у дві великі групи. Особливо виділяється таке поняття, як “соціальна компетентність” та її значення у житті кожної людини взагалі. Також у статті розглянуті погляди певних вчених на те, що найбільше впливає на формування компетентності і які результати компетентності виходять у професійному житті.

**Ключові слова:** компетентність, аналіз, психологічний підхід, інтерпретація, майстерність, поняття, знання, вміння, навички, розвиток, інтелект, особистість, спілкування.

Статья рассматривает понятие “Компетентность” как предмет научного анализа разных психологических школ и направлений. Особенно сравнивая две основных психологических школы, американскую и русскую; их подходы, взгляды и разбор самого понятия на детали, данные школы разделяют компетентность на разновидности – по виду деятельности и взаимодействия и объединяют в две больших группы. Особенно выделяется такое понятие как “социальная компетентность” – и ее значения в жизни каждого человека вообще. Также в статье рассмотрено взгляды определенных ученых на то, что более всего влияет на формирование компетентности и какие результаты компетентности выходят в профессиональной жизни.

**Ключевые слова:** компетентность, анализ, психологический подход, интерпретация, мастерство, понятие, знание, умение, привычки, развитие, интеллект, личность, общение.

В умовах реалізації компетентнісного підходу, що міцно увійшов у наше життя, виникає необхідність визначення категоріального поля даної проблеми. Проблема компетентності не є новою для психолого-педагогічної науки. До проблеми компетентності зверталися вітчизняні дослідники (В.М.Веденський, А.О. Деркач, В.В. Дружинін, І.О. Зімова, В.О.Кальней, М.М. Кашапов, М.І. Лук’янова, О.Д. Маркова, А.В.Хутірського, Т.Н.Щербакова) і деякі закордонні дослідники (Дж.Р. Андерсон, Р. Бадер, Д. Мертенс, Б. Оскарсон, Дж. Равен, Р. Уайт й ін.). Однак дотепер немає чіткості й однозначності в розумінні компетентності. Загальне уявлення про компетентність у наукових обговореннях пов’язується з ефективністю діяльності. Терміни “компетенція” й “компетентність” є творчим перетворенням англійського терміна *competence*. *Competence* походить від латинського *competentis* – “приналежність по праву”, тобто коло питань, у якому дана особа має досвід, пізнання, що дозволяють судити про що-небудь. Російськомовна історико-правова інтерпретація дозволяла визначити компетенцію як область, у якій слід розбиратися, і як те, що має певні межі, а компетентність – як рівень здатності конкретної особи ефективно діяти в рамках компетенції.

Компетенція іноді отожднюється з компетентністю, іноді – трактується як одиниця компетентності, іноді – як родово для неї поняття. Компетентність часто отожднюється із професіоналізмом. Однак це не так, тому що професіоналізм – це професійна майстерність. Будучи вищим рівнем виконання діяльності, він забезпечується, крім компетентності, також професійною спрямованістю й професійно значимими задатками [4].

У словнику Д.І.Ушакова позначаються наступні розходження між поняттями компетентність і компетенція: “Компетентність – поінформованість, авторитетність; компетенція – коло питань,

явищ, у яких дана особа має авторитетність, пізнання, досвід, навколо повноважень”.

І. А. Зімова [7] пропонує два підходи до оцінки понять “компетенція” й “компетентність”. Для першого характерне ототожнення даних понять і навіть їхнє спільне використання у вигляді терміна “компетенції/компетентності” – для позначення здатності робити щонебудь добре або ефективно, відповідати вимогам, що висуваються при влаштуванні на роботу, а також здатності виконувати особливі трудові функції. Другий підхід вирізняється прагненням до розмежування й навіть протиставленням цих понять. Однак у різних авторів значеннєві розходження між ними часто не збігаються, а часом бувають недостатньо чіткими.

А.В. Хуторський також вказує на різницю в “синонімічно використовуваних” понять “компетенція” й “компетентність”: Компетенція – сукупність взаємозалежних якостей особистості (знань, умінь, навичок, способів діяльності), що задають стосовно певного кола необхідних предметів і процесів, щоб якісно продуктивно діяти стосовно них. Компетентність – володіння людиною відповідною компетенцією, що включає його особистісне відношення до неї й предмету діяльності.

Підсумовуючи результати проведеного аналізу співвідношення понять, можна констатувати, що сьогодні ще не до кінця склалось розуміння значень “компетентність” й “компетенція”, що вносить плутанину у визначенні меж даних дефініцій.

Зупинимось на визначенні поняття “компетентність”. Так, Дж. Равен [11] компетентність характеризує як сукупність знань, умінь і задатків, які проявляються в особисто значимій для суб’єкта діяльності. Найбільш важливу роль при визначенні компетентності він відводить цінності діяльності для суб’єкта. Для її оцінки передбачається вимір цінності діяльності й лише потім – сукупності внутрішніх засобів, за допомогою яких суб’єкт досягає певного результату.

На думку Л.М.Мітіної під компетентністю, як складовою характеристикою конкурентоспроможної особистості, розуміється важливий елемент загальної культури сучасної людини, що включає привласнений зміст фундаментальних наук, різнобічних знань й умінь, наявність культурно своєрідних зразків поведінки й взаємодії в соціумі.

У сучасній науці вживають активні спроби виділення сфер компетенції в сполученні з установленням відповідних їм видів компетентності. При цьому компетентність трактується в якості складного психологічного утворення, що визначає здатність людини

до ефективного виконання якого-небудь конкретного виду діяльності або декількох схожих видів діяльності.

Прикладом подібної практики диференціації компетенцій можна назвати почату С. Уїддетом і С. Халліфордом [15] спробу виділити на основі аналізу розвитку СВЕ-підходу (освіта, заснована на компетенціях: *competence-based education*) і теоретично обґрунтувати підстави диференціації ключових компетенцій, визначити їхній статус, а також виявити вхідні в них компоненти або види компетентності. Результатом цієї роботи стало виділення трьох основних груп: компетенції, що ставляться до людини як особистості, суб'єктові діяльності та спілкування; компетенції, що ставляться до соціальної взаємодії людини в соціальних сферах; компетенції, що ставляться до діяльності людини.

Зупинимось на другій групі компетенцій, що ставляться до соціальної взаємодії людини, що відбивають предмет нашого дослідження й включають у себе:

- компетенції соціальної взаємодії із: суспільством, спільністю, колективом, родиною, друзями, партнерами; конфлікти і їхній дозвіл; співробітництво; толерантність; повага й прийняття іншого (раса, національність, релігія, статус, роль, стать, соціальна мобільність);
- компетенції в спілкуванні: усному, письмовому, діалозі, монолозі, породження й сприйняття тексту; знання й дотримання традицій, ритуалу, етикету спілкування; наявність навичок крос-культурного спілкування; уміння здійснювати ділову переписку; діловодство, бізнес; іншомовне спілкування, рішення комунікативних завдань, володіння способами впливу на реципієнта.

Дана позиція підтримується дослідниками, що вважають за необхідне за рахунок конкретизації предмета компетенції досягнення більшої адекватності властивостей людини особливостям конкретної діяльності. Так, зокрема, Г.М. Сартан [14] пропонує компетенції розподіляти по групах, з урахуванням переліку компонентів, які при безпосередньому використанні підлягають деталізації й прив'язці до особливостей конкретної галузі або організації.

Залишаючи за рамками аналізу значний перелік необхідних для людини сфер компетенції, розглянемо ті, які входять у поле зору нашого дослідження: соціальна, комунікативна й конфліктна компетентності.

Початок дослідження соціальної компетентності пов'язане з працями Р. Уайта й датується до 50-ми роками ХХ сторіччя

(White R.W., 1959). На думку Р. Уайта соціальна компетентність розглядається, як певна здатність індивіда ефективно взаємодіяти з навколишнім середовищем. Ю. Хабермас (Habermas, 1981), конкретизуючи це поняття, підкреслює, що соціальна компетентність полягає в адекватності й ефективності рішення різноманітних проблемних ситуацій, з якими зіштовхується людина в соціумі.

Аналіз досліджень соціальної компетентності в закордонній психології дозволяє зробити висновок про відсутність єдиного розуміння сутності й функцій цієї психологічної освіти.

Разом з тим, найчастіше в поданих визначеннях соціальна компетентність виступає у взаємозв'язку з ефективністю, а також зі здатністю до ефективних маніпуляцій. Так, під соціальною компетентністю розуміють ступінь адекватності й ефективності реагування на проблемні життєві ситуації, ефективність щоденної взаємодії індивіда із середовищем (Зіглер, 1973); досягнення реальних цілей в особливому соціальному контексті, використання сприятливих для цього методів і позитивний розвиток як результат руху (Форд, 1982); підтвердження з боку інших адекватності соціальної поведінки, здатність брати участь у складній системі міжособистісних відносин й успішно використати й розуміти інших людей (Оппенгеймер, 1989).

У вітчизняній психології проблема соціальної компетентності стає предметом наукового дослідження на початку 80-х рр. ХХ століття. У рамках суб'єктного підходу "соціальна компетентність як особистісна характеристика припускає конкретизацію у свідомості індивіда своїх інтеракцій із суспільством у системі "Я-суспільство", де позиція кожного представлена у свідомості як міра суб'єктності позиції особистості, суспільства" [5].

Проаналізувавши різні підходи до розуміння соціальної компетентності, можна виділити широке й вузьке розуміння даного терміна. "Соціальна компетентність у широкому змісті відбиває співвідношення суб'єктності й соціальності особистості, як іманентно властивих їй характеристик, як суб'єкт взаємодії з різними агентами соціуму. У вузькому змісті цей термін використовується для визначення здатності до надіндивідуального способу співвідношення зовнішніх і внутрішніх протиріч, що виникають у процесі взаємодії із суспільством на основі особистісного конструкта "Я-суб'єкт-суспільство-суб'єкт" [16].

При вивченні соціальної компетентності у вітчизняній психології широко використовуються сполучені поняття: комунікативна компетентність, компетентність спілкування, міжособистісна компетентність.

Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій особистісної взаємодії. Компетентність у спілкуванні має, безсумнівно, інваріантні загальнолюдські характеристики й водночас характеристики, історично й культурно обумовлені.

Розвиток компетентного спілкування в сучасних умовах припускає ряд принципових напрямків його гармонізації. При цьому для практики розвитку комунікативної компетентності, важливо обмежити такі види спілкування, як службово-ділове або рольове й інтимно-особистісне. Компетентність у спілкуванні припускає готовність й уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції – і відстороненій, і близькій. Труднощі можуть бути пов'язані з інертністю позиції – володінням якої-небудь однією з них й її реалізації повсюдно, незалежно від характеру партнера й своєрідності ситуації.

Загалом компетентність у спілкуванні звичайно пов'язана з оволодінням не якою-небудь однією позицією в якості найкращої, а з адекватним прилученням до їхнього спектра. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій – один з істотних показників компетентного спілкування[9]. Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативної, інтерактивної й перцептивної. Отже, можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Особистість повинна бути спрямована на знаходження багатой різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, які допомагають повноті самовираження партнерів, всім граням їхньої адекватності – перцептивної, комунікативної, інтерактивної. Реалізація особистістю своєї суб'єктивності в спілкуванні пов'язана з наявністю в неї необхідного рівня комунікативної компетентності.

Під комунікативною компетентністю розуміють високий рівень володіння складними комунікативними вміннями й навичками, адекватними новим соціальним умовам, орієнтацію в комунікативних засобах, знання принципів і правил побудови спілкування в різних соціальних середовищах: етнічних, професійних, статусних, станових.

Комунікативна компетентність складається зі здатностей:

1. Давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має відбуватися спілкування;
2. Психологічно програмувати процес спілкування, опираючись на своєрідність комунікативної ситуації;
3. Здійснювати соціально-психологічне керування процесами спілкування в комунікативній ситуації [2].

Прогноз формується в процесі аналізу комунікативної ситуації на рівні комунікативних установок. Комунікативна установка партнера – це своєрідна програма поведінки особистості в процесі спілкування. Рівень установки може прогнозуватися в ході виявлення: предметно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оцінних відносин до різних подій, відносини до форми спілкування, включеності партнерів у систему комунікативної взаємодії. Це визначається в ході вивчення частоти комунікативних контактів, типу темпераменту партнера, його предметно-практичних переваг, емоційних оцінок форм спілкування [1,2].

При такому підході до характеристики комунікативної компетентності доцільно розглянути спілкування як системно-інтегруючий процес, що має такі складові [2]:

- комунікативно-діагностичну (діагностика соціопсихологічної ситуації в умовах майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних й інших протиріч, з якими, можливо, зіштовхнеться особистість у спілкуванні);
- комунікативно-програмуючу (підготовка програми спілкування, розробка текстів для спілкування, вибір стилю, позиції й дистанції спілкування);
- комунікативно-організаційну (організація уваги партнерів по спілкуванню, стимулювання їхньої комунікативної активності й так далі);
- комунікативно-виконавську (діагноз комунікативної ситуації, у якій розвертається спілкування особистості, прогноз розвитку цієї ситуації, здійснюваний по заздалегідь осмисленій індивідуальній програмі спілкування).

Кожна із цих складових вимагає спеціального соціотехнологічного аналізу, однак рамки викладу концепції дають можливість зупинитися тільки на комунікативно-виконавській частині. Вона розглядається як комунікативно-виконавська майстерність особистості. Комунікативно-виконавська майстерність особистості проявляється як два взаємозалежних і все-таки щодо самостійні вміння знайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру, що відповідає мети спілкування, і вміння реалізувати комунікативний задум безпосередньо в спілкуванні, тобто, продемонструвати комунікативно-виконавську техніку спілкування [2].

У комунікативно-виконавській майстерності особистості проявляється багато її навичок й, насамперед, навички психологічного саморегулювання як керування своєю психофізичною

органікою, у результаті чого особистість досягає адекватно комунікативно-виконавської діяльності психологічного стану.

Емоційно-психологічна саморегуляція сприяє налаштуванню на спілкування у відповідних ситуаціях, емоційному настрою на ситуацію спілкування, означає, насамперед, переклад повсякденних емоцій людини в тональність, що відповідає ситуації взаємодії [13].

Комунікативна компетентність – це володіння гнучким, динамічним, вчасно зміненим у зв'язку зі зміною умов і професійних завдань комплексом компетенцій, що забезпечують високу ефективність професійної комунікації [8].

Комунікативна компетенція за даними досліджень (І. Л. Бім, Є. М. Верещагін, В. Г. Костомаров, Р. П. Мільруд, В. В. Сафонова, Є. М. Соловова, Д. Хаймз, Дж. Хабермас) включає знання норм і правил комунікації, комунікативні вміння й професійно важливі комунікативні якості, які визначають сформованість комунікативної компетентності. Комунікативна компетенція також передбачає знання необхідних мов, способів взаємодії з навколишніми й вилученими людьми й подіями, навички роботи в групі, володіння різними соціальними ролями в колективі [3].

Якщо компетентність у різних галузях діяльності зазвичай здобувається людиною через засвоєння тих або інших текстів, то комунікативна компетентність формується завдяки інтеріоризації соціальних контекстів.

За Л.С. Виготським, роль культури, і, насамперед, людського колективу, першочергова в процесі формування в індивіда вищих психічних функцій, тобто, індивідуальний розвиток складається в перетворенні суспільних відносин у психічні функції [6].

Отже, не людина приходить у світ, а світ у всьому різноманітті суспільних відносин приходить у людину. Цей процес у силу нескінченності світу ніколи не завершується; звідси комунікативну компетентність (поряд з іншими особистісними рисами) не можна вважати підсумковою характеристикою індивіда. Так само помилково представляти комунікативну компетентність як замкнутий індивідуальний досвід, ігноруючи суспільний характер даної соціально-психологічної якості. Оволодіння комунікативною компетентністю або, як її ще називають, інтерперсональною компетентністю – рух від інтер- до інтра-, від актуальних міжособистісних подій до результатів усвідомлення цих подій, які закріплюються в когнітивних структурах психіки у вигляді вмінь і навичок і служать індивідові при подальших контактах з навколишніми.



В основі комунікативної компетентності лежить не просте володіння мовою й іншими кодами спілкування, а особливості особистості індивіда в цілому, у триєдності його почуттів, думок і дій, що розгортаються в конкретному соціальному контексті.

Основними джерелами придбання людиною комунікативної компетентності є життєвий досвід, мистецтво, загальна ерудиція й спеціальні наукові методи. Всі ці джерела мають для кожного з нас різну суб'єктивну значимість, однак провідна роль у кожному випадку належить життєвому досвіду. Нарешті, наукові методи, припускаючи інтеграцію всіх джерел комунікативної компетентності, відкривають можливість опису, концептуалізації, пояснення й прогнозу міжособистісної взаємодії з наступною розробкою практичних засобів підвищення комунікативної компетентності на рівні індивіда, груп і колективів, а також усього суспільства.

Комунікативна компетентність займає особливе місце у формуванні рівня самоповаги індивіда. Адже результат будь-якої взаємодії з навколишніми кожна людина усвідомлено або несвідомо розглядає з погляду оцінки своєї комунікативної компетентності. При цьому ступінь успішності задуманих актів впливу й засобів, використовуваних з метою справити враження на інших, приймається нею за міру своєї комунікативної компетентності.

За формою й змістом комунікативна компетентність індивіда безпосередньо співвідноситься з особливостями виконуваних ними соціальних ролей. Людина зосереджує увагу не на всій сукупній культурі суспільства, а тільки корисної йому в професійній і повсякденній практиці. Зростання професіоналізму в сучасних умовах висуває особливі вимоги до навичок ділового спілкування, що визначає вибірковість комунікативних інтересів індивіда й надає специфіку його особистісним інтересам за межами професійного середовища.

Отже, комунікативна компетентність припускає ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними й невербальними (мовними й немовними) засобами соціального поведіння.

Комунікативні вміння й інтелект міжособистісних відносин (або соціальний інтелект) при їхній безсумнівній важливості, проте, є вторинними (як у філогенетичній, так і онтогенетичній перспективі) стосовно фактора спільної діяльності людей, що означили виникнення та розвиток людського суспільства в цілому і формування вищих психічних функцій кожного індивіда окремо.

Комунікативна діяльність – це система дій, що послідовно розгортаються, кожна з яких спрямована на рішення приватного завдання й може розглядатись як деякий “крок” у напрямку до мети спілкування.

Комунікативна діяльність – це складна багатоканальна система взаємодії людей, основними сторонами якої є: комунікативна; інтерактивна організація спілкування; перцептивна – взаєморозуміння.

Виділяють два типи комунікативної діяльності: а) особистісно-орієнтований; б) соціально-орієнтований. Ці два типи відрізняються комунікативна; функціональна; соціально-психологічна; мовними структурами.

Поряд із зовнішньою характеристикою комунікативної діяльності існує її внутрішня, психологічна характеристика. Вона проявляється в репрезентативності цього процесу – соціальної й індивідуально- психологічної.

Комунікативна компетентність складається зі здатностей:

1. Давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має відбуватися спілкування.

2. Психологічно програмувати процес спілкування, опираючись на специфіку ситуації.

3. Здійснювати соціально-психологічне керування процесами спілкування в комунікативній ситуації [12].

При такому підході до характеристики комунікативної компетенції доцільно розглянути спілкування як системно-інтегруючий процес, що має такі складові:

а) комунікативно-діагностичну (діагностика соціопсихологічної ситуації й умов майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних й інших протиріч, з якими, можливо, має зіштовхнутись особистість у спілкуванні);

б) комунікативно-прогностичну (оцінка позитивних і негативних сторін майбутнього спілкування);

в) комунікативно-програмуючу (підготовка програми спілкування, розробка текстів для спілкування, вибір стилю, позиції й дистанції спілкування);

г) комунікативно-організаційну (організація уваги партнерів по спілкуванню, стимулювання їхньої комунікативної активності, керування процесом спілкування);

д) комунікативно-виконавську (діагноз комунікативної ситуації, у якій розвертається спілкування особистості, прогноз розвитку цієї ситуації, здійснюваний по заздальгідь осмисленій індивідуальній програмі спілкування).

Сказане дає підставу розглядати комунікативну культуру особистості як систему її якостей, що включає:

1) творче мислення (нестандартність, гнучкість мислення, в результаті чого спілкування з'являється як вид соціальної творчості);

2) культуру мовної дії (грамотність побудови фраз, простота і чіткість викладу думок, образна виразність і чітка аргументація, адекватний ситуації спілкування тон, динаміка звучання голосу, темп, інтонація, і, звичайно, гарна дикція);

3) культуру самонастроювання на спілкування й психо-емоційної регуляції свого стану;

4) культуру жестів і пластики рухів (самоврядування психофізичною напругою й розслабленням, діяльна самоактивація й так далі);

5) культуру сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню;

6) культуру емоцій (як вираження емоційно-оцінних суджень у спілкуванні) [9].

Комунікативна культура особистості не виникає на порожньому місці, вона формується. Але основу її формування становить досвід людського спілкування. Комунікативна культура особистості – це одна з характеристик її комунікативного потенціалу.

Комунікативний потенціал – це характеристика можливостей людини, які й визначають якість його спілкування.

Комунікативний потенціал – це єдність трьох його складових:

1) комунікативні властивості особистості характеризують розвиток потреби в спілкуванні, відношення до способу спілкування;

2) комунікативні здатності – це здатність володіти ініціативою в спілкуванні, здатність виявити активність, емоційно відгукватися на стан партнерів спілкування, сформулювати й реалізувати власну індивідуальну програму спілкування, здатність до само-стимуляції й до взаємної стимуляції в спілкуванні;

3) комунікативна компетентність – це знання норм і правил спілкування, володіння його технологією.

Основними джерелами придбання комунікативної компетенції є:

1) соціоормативний досвід народної культури;

2) знання мов спілкування, використовуваних народною культурою;

3) досвід міжособистісного спілкування в несвятковій сфері;

4) досвід сприйняття мистецтва.

У рамках даного дослідження визначення комунікативної компетентності, запропоноване Л.А. Петровською, є найбільш релевантним поставленим дослідницьким завданням.

“Комунікативна компетентність розуміється, як – уміння ставити й вирішувати певні типи комунікативних завдань: визначати мети комунікації, оцінювати ситуацію, урахувати наміри й способи комунікації партнера (партнерів), вибирати

адекватні стратегії комунікації, бути готовим до осмисленої зміни власного мовного поведження [10].

У комунікативну компетентність, відповідно, входять: здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми; задовільне володіння певними нормами спілкування, поведження, що, у свою чергу, припускає засвоєння соціально- психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведження; оволодіння “технікою” спілкування (правилами ввічливості й іншими нормами).

У спілкуванні сучасної людини важливу роль відіграють уміння, що ставляться до рольового репертуару, комунікативної компетентності особистості. В особистісному неформальному спілкуванні існують особливі труднощі, з якими людям не доводиться зіштовхуватися при рішенні професійних трудових завдань, у процесі спільної діяльності. Це такі порушення спілкування: гостре почуття самотності, відчуженість, нетовариськість; невміння вибачитися, висловити співчуття, правильно й гідно вийти з конфлікту; складності в досягненні згоди, виробленні загальної позиції.

У числі основних компонентів, з яких складаються протиріччя людського спілкування, Б.Д. Паригін називає унікальність і неповторність самої особистості як суб’єкт спілкування, що здійснюється типовим для даної особистості образом і засобами. Тобто, можна говорити про те, що певні стилі спілкування продукують ускладнення в спілкуванні. Таким чином, стиль спілкування може виступати підставою аналізу ускладнень у спілкуванні.

Отже, підсумовуючи проведений аналіз, можна зробити висновок, що проблема компетентності й висунуті типології компетентно стей у сучасній психологічній науці не мають чітких меж, як відносно понять, так й у розумінні змісту й механізмів формування.

Відповідно до уявлень вітчизняних психологів, ми розглядаємо конфліктну компетентність як складову загальної комунікативної компетентності. Тому вважаємо, що конфліктна компетентність так само, як і комунікативна компетентність, припускає ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними й невербальними засобами соціального поведження.

#### **Список використаних джерел**

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г.Ананьев. – М.: Наука, 2000.
2. Андреева Г.М. Психология социального познания: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Г.М.Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2000.

3. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / Э.Аронсон. – М., 1998.
4. Большой толковый словарь русского языка. – М., 2000.
5. Брушлинский А.В. Проблемы психологии субъекта / А.В.Брушлинский. – М., 1994.
6. Выготский Л.С. Собр. соч. – Т. 1 / Л. С.Выготский. – М., 1982.
7. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. – №5. – С. 34-44.
8. Комиссарова Н.В. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности будущих переводчиков: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Екатеринбург, 2003. – 22 с.
9. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А.Петровская. – М., 1989.
10. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально- психологического тренинга / Л.А.Петровская. – М., 1982.
11. Равен Дж. Педагогическое тестирование / Дж.Равен. – М.: Когито-центр, 1999.
12. Рубинштейн С.Л. Человек и мир / С.Л.Рубинштейн. – М.: Наука, 1997.
13. Руденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций / Е.В.Руденский. – М.: ИНФА-М; Новосибирск: ИГАЭиУ, 1997.
14. Сатир В. Как строить себя и свою семью; Пер. с англ. / В. Сатир. – М.: Педагогика-пресс, 1992.
15. Уиддет С. Руководство по компетенциям / С.Уиддет, С.Халлифорд. – М.: Нипро, 2003.
16. Щербакова Т.Н. Психологическая компетентность учителя: содержание, механизмы и условия развития. – Ростов н/Д: Изд-во Рост. ун-та, 2005. – 320 с.

The article examines a concept “Competence”, as article of scientific analysis of different psychological schools and directions. Especially comparing two basic psychological schools American and Russian; their approaches, looks and analysis of concept on a detail. These schools divide a competence on a variety – by appearance activity and co-operation and ob’edenyayut in two large groups. Such concept, as “social competence”, is especially selected – and its values in life of everybody in general.

**Keywords:** competence, analysis, psychological approach, interpretation, trade, concept, knowledge, ability, habits, development, intellect, personality, intercourse.

*Отримано: 10.02.2011*