

6. Татенко В.А. Шляхи формування особистості учня. – К.: Освіта, 1985. – 356 с.

The article deals with the main directions of the thought processes development. In particular it is paid attention to forming of children thought.

Key words: Intellect, thought, thought processes.

Отримано: 11.02.2009

УДК 159.923:316.44

О.М. Корніяка

Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості

Статтю присвячено аналізу психологічного змісту поняття комунікативної компетентності, її складових. Розглянуто сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності суб'єкта спілкування.

Ключові слова: комунікативна компетентність, суб'єкт спілкування, комунікативна діяльність, комунікативні вміння та навички, міжособистісна взаємодія.

Статья посвящена анализу психологического содержания понятия коммуникативной компетентности, ее составляющих. Рассмотрены современные подходы к изучению коммуникативной компетентности субъекта общения.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, субъект общения, коммуникативная деятельность, коммуникативные умения и навыки, межличностное взаимодействие.

Постановка проблеми. Проблема спілкування, опанування його суб'єктами комунікативною компетентністю – надзвичайно актуальна проблема нашого часу. Потреба в її науковому і практичному вирішенні зумовлюється тими соціальними й економічними процесами, що відбуваються у нашому суспільстві в останні десятиліття. Перебіг цих процесів з необхідністю супроводжується спілкуванням, що являє собою

міжособистісну взаємодію, тобто, за словами І.А. Джидарьяна (1981), “персоніфіковану, особистісну форму суспільних відносин”.

З кожним роком невпинно примножуються сфери комунікації, поглиблюється включення людини в суспільні зв'язки і відносини, постійно ускладнюються її соціальні функції і відповідно зростають вимоги роботодавців до професійної компетентності працівників. Під впливом цих чинників сучасна людина має посилювати інтенсивність своєї комунікативної діяльності, а головне – її якість для налагодження психологічно комфортного комунікативного зв'язку з іншими людьми і вирішення проблем спілкування. А це вимагає всебічного володіння особистістю комунікативною компетентністю як невід'ємною складовою її соціально-психологічної і професійної компетентності.

Останнім часом предметом всебічного вивчення психологів є особливості становлення комунікативної компетентності на різних етапах психічного розвитку особистості, а також науковий пошук шляхів оптимізації розвитку цього її утворення.

Мета статті – психологічний аналіз сучасних підходів до дослідження комунікативної компетентності, визначення змістової специфіки її складових.

Становлення і розвиток комунікативної компетентності відбуваються, як відомо, у процесі спілкування особистості, тобто під час встановлення нею контакту і налагодження взаємодії з іншими людьми, коли здійснюються взаємний обмін інформацією, взаємовплив і контроль та коригування взаємних дій. Водночас комунікативна компетентність слугує психологічним інструментом діяльності суб'єкта спілкування. У зв'язку з цим важливо передусім з'ясувати той конкретний науковий зміст, який дослідники вкладають у це поняття.

Результати теоретичного аналізу проблеми. Як показало 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, тобто маються на увазі операційно-технічні засоби спілкування [1; 2; 3; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 13; 14]. Так, Ю.М. Жуков характеризує здатність особистості до спілкування з іншими людьми як “комунікативні ресурси”, “компетентність” тих, хто спілкується, вбачаючи аналогічність зв’язку між цими ресурсами і процесом комунікації з тим зв’язком, який існує між мовою і мовленням, тобто компетентністю і реалізацією [6].

На думку Б.В. Бушелевої, невід’ємною складовою комунікативної здатності особистості є техніка спілкування, яка характеризує “психологічну грамотність” людини і використання нею оптико-акустичних засобів комунікації. Вона означає вміння на підставі зовнішніх ознак (поза, вираз обличчя й очей, хода, рухи) визначати внутрішній стан людини і відповідно до цього поводитися, а також знання і врахування особливостей темпераменту, характеру, конкретних прийомів ефективної взаємодії з людьми [2].

Дехто з психологів (Ю.М. Ємельянов, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровська, П.В. Растянніков та ін.), вживаючи у своїх працях поняття компетентності у спілкуванні, тлумачить його як здатність особистості до налагодження контакту з іншими людьми через систему засобів регуляції комунікативних дій [7; 13]. Роль ключового регулятора спілкування Л.А. Петровська відводить соціально-перцептивним утворенням, “соціальному інтелекту” (за термінологією Ю.М. Ємельянова). Ці утворення передують поведінковим аспектам спілкування. Завдяки їм особистість стає носієм своєрідної перцептивно-діагностичної функції, що передбачає сприймання – оцінювання партнерів, себе самої і контексту ситуації. Ґрунтуючись на перцептивних знаках (компетентності), особистість здійснює вибір певної лінії поведінки в конкретній ситуації спілкування, оскільки перцептивна здатність дає їй змогу адекватно сприймати і розуміти психологічну сутність партнерів зі спілкування [13].

На думку О.В. Сидоренко, комунікативна компетентність – сукупність комунікативних здібностей, комунікативних вмінь і комунікативних знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їхнього розв’язання [15, с. 73].

У свою чергу, Л.Б. Сікорська, узгоджуючи зміст поняття комунікативна компетентність з цілями свого дослідження, дає йому таке визначення: “Комунікативну компетентність

розглядаємо як готовність і здатність суб'єкта спілкування до конструктивної вербальної та невербальної взаємодії з іншими людьми, що передбачає володіння певною сукупністю комунікативних знань, умінь і навичок“ [16, с. 16]. Тобто до структурних складових комунікативної компетентності вона відносить так само відповідні знання, вміння і навички.

У змістовому плані найбільш вичерпним є визначення комунікативної компетентності, запропоноване В.М. Куніциною: це “володіння складними комунікативними навичками і вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету в сфері спілкування, додержання пристойності, вихованість; орієнтація в комунікативних засобах, що властиві національному, становому менталітету і відтворюють его засвоєного рольового репертуару в рамках даної професії” [10, с. 481].

Відтак, *комунікативна компетентність є операційним поняттям, вона передбачає володіння особистістю комунікативним інструментарієм.*

Поза тим у науковій літературі саме з поняттям комунікативної компетентності дослідники досить часто зближують (і навіть ототожнюють) поняття комунікативної культури. Це зумовлює потребу в їх змістовому розмежуванні. До того сам термін “культура спілкування” нерідко вживають або в його науково-педагогічному значенні – як вихованість особистості, – або розуміють як *культуру поведінки*, тобто знання соціальних форм поведінки (конвенціональних норм – етикету, тактовності, ввічливості тощо), володіння певними манерами і опертя на них у повсякденній життєдіяльності та спілкуванні. Проблемі виховання у школярів навичок культури поведінки присвячено, зокрема, праці О.С. Богданової, Р.Г. Гурової, В.І. Петрової.

Крім того, Б.В. Бушелєва, вводячи у науковий обіг термін “*культура спілкування*” і розглядаючи як невід’ємну її складову техніку спілкування, визначає це поняття як “знання комунікативних норм та правил і звичне додержання їх людиною в повсякденному житті”[2], зближуючи його за змістом з культурою поведінки.

У колективній праці В.Ю. Дорошенка, Л.І. Зотової, В.М. Лавриненка й ін. “Психологія й етика ділового спілку-

вання” (1997), а також у монографії Т.К. Чмут “Культура спілкування” (1999), комунікативна культура розглядається як єдність двох компонент – психологічної і моральної, що вимагає формування у суб’єктів спілкування відповідних психологічних здатностей і моральних якостей – обов’язкової умови ефективності їх діяльності та спілкування.

Проте найбільш поширеним у науковій літературі, як зазначалося, є отожднення комунікативної компетентності з культурою спілкування. Характерною у цьому відношенні є позиція Т.К. Чмут, на думку якої культура спілкування – це “сума знань і ступінь оволодіння людиною вміннями та навичками спілкування, які створені й прийняті в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку” [17, с. 35]. В цьому визначенні йдеться, по суті, про операційно-технічні засоби спілкування, тобто про комунікативну компетентність. Разом з тим дослідниця припускає, що у разі “спілкування на високому рівні” людині потрібне, крім знань про спілкування, певних навичок і вмінь, ще й відповідне комунікативне настановлення, яке “включає” механізми спілкування [17].

На нашу думку, некоректно розглядати культуру спілкування тільки як знання комунікативних правил, психології спілкування та вміння їх застосовувати в комунікації, і лише у виняткових ситуаціях говорити про потребу в певному комунікативному настановленні. В будь-якому випадку, коли носій комунікативної культури демонструє високий, середній чи низький рівень її розвитку, передбачається наявність у нього системи морально-комунікативних настановлень, етико-комунікативної орієнтованості як його загальної позиції у спілкуванні, що є психологічним підґрунтям формування і вияву комунікативних якостей та вмінь. У зв’язку з цим мова може йти лише про недостатню сформованість мотиваційного підґрунтя у конкретного носія комунікативної культури, а відтак, про недостатній розвиток її інструментального рівня – низький ступінь засвоєння комунікативних правил, зразків поведінки і соціальних ролей, комунікативних вмінь і навичок.

Зрештою, підхід до комунікативної культури як до комунікативної компетентності або культури поведінки, зосереджуючись на зовнішньому, процесуальному боці – на зовні спостережуваних комунікативних діях і операціях, не враховує її внутрішній, змістовий бік. А отже, нехтується потребо-

мотиваційна сфера особистості, яка спрямовує процес формування якостей і вироблення відповідних навичок і вмінь, тобто комунікативної компетентності.

Поза тим спостерігаються спроби враховувати змістову специфіку понять “комунікативна компетентність” і “культура спілкування”: маємо на увазі насамперед праці Ю.М. Ємельянова. Розглядаючи комунікативну компетентність як операційне поняття (“набір умінь та навичок, одержаних на основі індивідуального досвіду”), вчений водночас зауважує, що в основі комунікативної компетентності лежить не просте опанування мови та інших кодів спілкування, а особливості особистості індивіда в цілому, що розвиваються в конкретному соціальному контексті [4; 5]. Не заглиблюючись спеціально у термінологічні тонкощі і не розводячи поняття “комунікативна компетентність” і “комунікативна культура”, дослідник разом з тим зосереджує свою увагу (при характеристиці комунікативної здатності людини) вже не тільки на зовнішній, процесуально-інструментальній, а й на внутрішній, змістовій стороні спілкування (на особистісних особливостях), що в єдності утворюють культуру спілкування.

Крім того, визначальний вплив на формування “комунікативної компетентності”, за Ю.М. Ємельяновим, справляє “Я-концепція” індивіда – його інтегративна характеристика, що містить у собі “Я-образ”, самооцінку та ставлення до самого себе і має тенденцію до самопідкріплення у процесі комунікації, а також його моральний розвиток. Подібна позиція дослідника свідчить про врахування ним значущості особистісних особливостей для формування психологічного інструмента спілкування – комунікативної компетентності.

Відтак, комунікативна компетентність має доповнюватися *особистісною компетентністю*. Вона передбачає володіння особистістю такими здатностями:

а) здатністю управляти своєю поведінкою. Остання може включати: самоусвідомлення як здатність розуміти свої внутрішні стани, емоційне самоусвідомлення;

б) здатністю до саморегуляції як вмінням управляти своїми внутрішніми станами, імпульсами і ресурсами: це самоконтроль (вміння контролювати свої емоції); впевненість у собі (відчуття своєї самоцінності і знання своїх здібностей); добросовісність – усвідомлення відповідальності за результати своїх дій [11].

Опанування комунікативної компетентності неможливе без *мотивації* – її можна розглядати, за Д. Гоулманом (1999), як емоційне прагнення особистості, що сприяє (або полегшує) досягненню цілей. Особистісна мотиваційна сфера детермінує процеси становлення і розвитку комунікативної компетентності, що в підсумку визначає характер діяльності та її результат.

Зі сказаного випливає, що комунікативна компетентність, під якою ми розуміємо сформованість відповідних навичок і вмінь, невіддільна від індивідуально-специфічних особливостей особистості – передусім її мотиваційних характеристик, що позначаються на особливостях комунікативної активності суб'єкта і сприяють формуванню цього психологічного утворення.

У зв'язку з поняттям комунікативної компетентності слід проаналізувати і поняття "*комунікативні здібності*". Комунікативні здібності (які дослідники часто вживають поряд чи замість першого терміна) або розглядаються у їх традиційному розумінні – як потенційні можливості розвитку, від яких залежить швидкість, якість і рівень сформованості відповідного вміння; або інтерпретуються як здатність – "здібність" до процесу, тобто спроможність до спілкування з людьми завдяки сформованості комунікативної техніки: знань та навичок і вміння ними вільно оперувати у ситуації спілкування. Інакше кажучи, під такою здатністю розуміється комунікативна компетентність особистості – приміром, володіння її комунікативно-мовленнєвою складовою: мовою і мовленням.

Так, на думку Н.В. Ключової і Ю.В. Касаткіної, здібність (як здатність до спілкування) включає в себе: "1) бажання вступати в контакт з оточенням; 2) вміння організувати спілкування, що об'єднує вміння слухати співрозмовника, вміння емоційно співпереживати, вміння розв'язувати конфліктні ситуації; 3) знання норм і правил, яких треба додержуватися при спілкуванні з оточенням" [8, с. 6]. З цього випливає потреба опанування суб'єктом спілкування комунікативних знань і операційно-технічних прийомів для забезпечення ефективного спілкування, що має бути підкріплене прагненням особистості до комунікативного контакту.

Ще більш конкретно – як постійне набуття і використання в діяльності технічних засобів комунікації – розглядають

здібність (як здатність до спілкування) Т.Г. Григор'єва, Л.В. Лінська і Т.П. Усольцева. Зокрема, дослідники виділяють такі форми активності підлітка як суб'єкта спілкування: "1) опанування засобів комунікації, 2) використання цих засобів у діяльності й побудові процесу спілкування, 3) виділення нових засобів ефективної комунікації на основі аналізу своєї діяльності" [3, с. 8]. Тобто тут йдеться про комунікативну компетентність.

Поза тим під здібностями, згідно з традиційним підходом, вчені, зокрема Г.С. Костюк (1989), розуміють особливості особистості, які формуються за життя і забезпечують більшу ефективність тієї чи іншої діяльності. Проте чи зможуть потенції розвитку перетворитися у дійсність і детермінувати успішне виконання діяльності, зокрема комунікативної, залежить великою мірою від соціального середовища. Це підтверджується і провідною ідеєю метапсихологічної концепції позитивної психотерапії, згідно з якою люди мають однакові стартові можливості у розвитку своїх базових здібностей – здатності до пізнання (сприймання) і здатності любити (емоційна сфера) – і сформованих на їх основі здатностей: до встановлення комунікативного контакту, ввічливості, впевненості в собі, акуратності, пунктуальності, чесності, довір'я тощо. У кожній людини, незалежно від рівня її розвитку, віку, статі, класової незалежності, психологічного типу тощо, ці здібності виникають ще до будь-якого культурного впливу. Надалі вони розвиваються у взаємодії з трьома головними чинниками – "тілом людини, оточенням і духом часу", завдяки батькам, релігії, культурі та культурним інституціям (суспільству, школі, виховним закладам). Звідси від культурного впливу соціального середовища, передусім школи, істотно залежить те, чи набудуть ці індивідуально-психологічні особливості дитини достатнього рівня розвитку для забезпечення ефективної комунікації.

За Г.С. Костюком, здібності належать до головних властивостей людини як суспільної істоти. Це не спостережувані зовні внутрішні властивості: "істотні психічні властивості людської особистості, що виявляються в її цілеспрямованій діяльності і зумовлюють її успіх". Тому здібності можна розглядати як своєрідні спонукальні сили людської діяльності. Виявляючись у діяльності, здібності водночас у ній розвиваються. Виступаючи спочатку як вроджені

психофізіологічні передумови (задатки), здібності під впливом визначальних мотивів особистості – її потреб та інтересів – перетворюються у процесі діяльності в стійку особистісну властивість, спроможність людини до успішного, продуктивного діяння в певній галузі діяльності. Отже, комунікативні здібності, що належать до головних властивостей особистості, характеризують здатність людини до продуктивного і якісного здійснення нею комунікативної діяльності, а її комунікативна компетентність – це ті засоби комунікації, що уможливають сам процес діяння.

У свою чергу, Т.О. Піроженко інтерпретує “комунікативно-мовленнєву здібність” як комплекс індивідуальних психологічних і психофізіологічних властивостей, що сприяють швидкому та якісному застосуванню людиною засобів комунікації для успішної взаємодії з партнерами зі спілкування. Разом з тим дослідниця вивчає це утворення – “з метою розвитку комунікативно-мовленнєвої здібності дитини” – у взаємодії двох компонентів: мотиваційного, що виконує спрямовуючу та організуючу роль у розгортанні, присвоєнні та опрацюванні певних способів, умінь та навичок, й інструментального (операційного), який становить форму і зміст застосовуваних невербальних і мовленнєвих засобів. Тобто йдеться про здібність як про перетворену у процесі соціалізації та виховання стійку індивідуально-психологічну властивість особистості, що характеризує її здатність до мовленнєвого спілкування [14].

Відтак, комунікативні здібності свідчать не просто про наявність у людини відповідних знань, вмінь і навичок, а передусім про величину затраченого часу і зусиль на їх опанування, а також про якість застосування цих комунікативних засобів у спілкуванні. Здібності лежать у підґрунті набуття особистістю комунікативних знань, вмінь і навичок – складових комунікативної компетентності. Комунікативні здібності, так само як і комунікативна компетентність, актуально існують у діяльності спілкування, виявляючись і розвиваючись у її процесі.

Розглядаючи процес спілкування як процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний спільною діяльністю, дослідники О.М. Арбузова, А.І. Анісімов і О.В. Шатровой виділяють у його структурі три складові: комунікативну, інтерактивну і перцептивну. Вони зауважують: хоча названі

складові виявляються у процесі спілкування одночасно, але для управління цим процесом доцільно розглядати кожний елемент його структури окремо. Так, комунікативна складова реалізується за допомогою використання суб'єктом спілкування вербальних і невербальних засобів, а також завдяки взаємному обміну досвідом. Інтерактивна складова – це взаємні дії учасників спілкування, спрямовані на співвіднесення цілей кожної сторони і організацію їхнього досягнення в комунікативному процесі. Реалізація взаємних дій потребує відповідних вмінь, що доповнюються вродженими і набутими якостями людини: це така особистісна властивість, як соціально-психологічна компетентність (соціальна зрілість, соціальна відповідальність, авторитет і соціально-психологічна адаптивність, компонентами якої є комунікативність, адаптація, самоконтроль поведінки).

Нарешті, перцептивна складова спілкування – міжособистісне сприймання. Ця складова реалізується за допомогою таких механізмів (що визначають якість взаємного сприймання), як здатність до емпатії, здатність до ідентифікації, здатність до рефлексії, здатність до стереотипізації, здатність до атракції [1].

Зі сказаного випливає, що процес спілкування реалізується за допомогою трьох його структурних складових – *комунікативної, інтерактивної і перцептивної*, – що вимагає від суб'єкта комунікативної діяльності володіння комплексом комунікативних (мовленнєвих і немовленнєвих), інтерактивних і перцептивних здатностей, які дають йому змогу досягти головної мети спілкування – взаємообміну інформацією, що поєднується з взаємовпливом у процесі взаємодії і міжособистісним сприйманням.

Поза тим, дослідження засвідчило, що головним джерелом розвитку комунікативно компетентної особистості є набуття нею досвіду спілкування. У зв'язку з цим варто звернутися до основ соціально-психологічного тренінгу спілкування, запропонованого Ю.М. Ємельяновим. У процесі розробки концептуальних положень активного навчіння дослідник з'ясував, що вирішальне значення в такому навчінні є досвід міжособистісної взаємодії. Адже саме активна участь особистості в ситуації спілкування забезпечує її комунікативний розвиток: у ході мотивованої комунікативно-пізнавальної діяльності відбувається засвоєння правил взаємодії, впоряд-

кування системи понять, осягнення змісту ролей, формування репертуарних дій та патернів взаємодії, опанування комунікативних засобів та вмій, що є підґрунтям набуття цілісного міжособистісного досвіду. Дослідник виділяє три вирішальних чинники збагачення досвідом міжособистісного спілкування: *спосіб взаємодії*, набутий у результаті характерного для певного суспільства навчіння; *генетичні можливості* (комунікативні здібності) і *вплив соціального середовища*. Активному соціальному навчінню передують етапи латентного навчання дитини, що виявляється в ранньому розумінні нею тих чи інших змін у навколишньому соціальному середовищі. Латентне навчання, що дістало назву “ефекту транситуаційного навчіння”, розглядається як механізм збагачення життєвим досвідом спілкування. Здобутий індивідом у міжособистісних контактах (внаслідок активної пізнавальної діяльності) досвід інтеріоризується і закладається в когнітивних структурах його психіки у вигляді вмій. Отже, відбувається розвиток комунікативної компетентності, “культурний розвиток”, в основі якого – особливості індивіда “в триєдності його почуттів, думок і дій” [4; 5].

До того, практика свідчить, що орієнтація на зовнішні умови у ході опанування комунікативної компетентності: зміст навчального матеріалу, форми і методи навчання – без ґрунтового знання і врахування внутрішніх умов: потреб, інтересів, схильностей, здібностей тощо, – негативно позначається на процесі й кінцевих результатах опанування комунікативної компетентності.

Узагальнення результатів вивчення літературних джерел щодо тлумачення комунікативної компетентності і власне теоретико-експериментальне дослідження [9] дали змогу розглядати комунікативну компетентність як *складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмій, 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 і спілкування три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, об’єднує у своєму складі три головних групи вмій, 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* (сприймання і розуміння сутності іншої людини, взаємооцінка). Володіння нею передбачає такі вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної 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* (вміння регулювати взаємодію, взаємовплив і досягати взаєморозуміння), що 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 *самостійні* (кожна з них є унікальним додатком до професійних вмінь), *взаємозалежні* (кожна певною мірою пов'язана з іншими), *ієрархічно організовані* (кожна існує завдяки наявності попередньої).

Як бачимо, перцептивна й інтерактивна функції, реалізація яких пов'язана з відповідними здатностями суб'єкта спілкування у сфері комунікації, вимагають від нього володіння ще й *моральними якостями*, становлення особистісного ставлення до комунікативної дійсності. Адже у ході засвоєння комунікативних знань та вмінь і освоєння існуючих систем спілкування, а згодом – включення у спільну діяльність особистість як активно діючий суб'єкт опановує здатність орієнтуватися у соціальних ситуаціях, правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей і в результаті обирати адекватні способи ставлення до них і реалізувати ці способи у міжособистісній взаємодії. Зрештою, особистість виробляє індивідуальну комунікативну компетентність, де особливе значення має її здатність поставити себе на місце іншої людини, що пов'язане з *рефлексією* та *емпатією* і сприяє моральності поведінки у спілкуванні – приміром з приводу свого фаху.

З'ясування сутності комунікативної компетентності буде неповним без визначення відмінностей між компетентністю і компетенцією. Розмежовуючи зміст цих понять, зазначимо: компетентність у загальному вигляді можна розглядати, на думку А.К. Мудрика, як знання людини про соціальний світ і про саму себе, своє місце у цьому світі, способи поведінки і поведінкові сценарії [12]. У свою чергу, поняття “компетенція”, за дослідженням Л.Б. Сікорської, дістало таке визначення: це коло повноважень, для реалізації яких особа має володіти певним знанням, досвідом [16]. Б.І. Хасан (1996) розкриває взаємозв'язок між компетентністю і компетенцією суб'єкта діяльності. Згідно з його позицією, компетенції – це цілі, а компетентності – результати, що позначаються на людині. Тобто компетенція – це поставлена мета, а її досягнення і міра цього досягнення свідчать про компетентність суб'єкта, є її показником.

Тим часом дослідження показало, що розвиток комунікативної компетентності залежить і від типу провідної діяльності: навчальна чи професійна. Якщо на початкових етапах психологічного розвитку особистості розвиток комунікативної компетентності відбувається, починаючи від рівня інтуїтивного освоєння тієї чи тієї здатності до рівня свідомого її опанування, то на етапі професійної адаптації, тим паче – фахової зрілості відбір та розвиток відповідних здатностей суб'єкта діяльності має зазвичай усвідомлений характер, що зумовлюється потребою розв'язання конкретних фахових завдань. Це також пов'язане з психологічними особливостями особистості, потребою в її моральному самовдосконаленні, рефлексією з приводу своєї професійної діяльності, специфікою розвитку комунікативної компетентності на різних етапах особистісного становлення.

На підставі результатів дослідження ми дійшли таких **висновків:**

1. Комунікативна компетентність – психологічний інструмент особистості для досягнення цілей діяльності й спілкування. Процес спілкування, який більшість дослідників відносить до найважливішого типу реальності, супроводжує будь-яку професійну діяльність. Відтак, це операційний засіб будь-якого фахівця як суб'єкта певної діяльності, яка здійснюється зазвичай у формі комунікативної діяльності.

2. Комунікативна компетентність як психологічне знаряддя є продуктом і результатом саме комунікативної діяльності її суб'єкта. Комунікативну компетентність утворюють операційно-технічні засоби – комунікативно-мовленнєві (і немовленнєві), перцептивні й інтерактивні *знання, навички і вміння*. Ці засоби взаємодоповнюються такою (соціально набутою) особистісною якістю, як соціально-психологічна компетентність, до складу якої входять соціальна зрілість, відповідальність, авторитет і соціально-психологічна адаптивність (комунікативність, адаптація, самоконтроль поведінки).

3. Набуття досвіду спілкування означає, по суті, виконання його суб'єктом певного соціального замовлення щодо формування комунікативної компетентності. Це відбувається шляхом інтеріоризації і закріплення в когнітивних структурах психіки людини особистісно цінних соціально-комунікативних явищ у формі знань та навичок, на підставі яких виробляється вміння ними оперувати в реальному процесі спілкування. Індивідуальний досвід (знання і вміння) спілкування суб'єкта діяльності є засобом освоєння ним комунікативного досвіду суспільства.

Список використаних джерел

1. Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатровой О.В. Практикум по психологии общения. – СПб.: Речь, 2008. – 272 с.
2. Бушелева Б.В. Воспитание культуры общения школьников // Проблемы общения и воспитания: В 2-х ч. – Тарту, 1974. – Ч.1. – С.133 – 141.
3. Григорьева П.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.Г. Основы конструктивного общения: Метод. пособие для преподавателей / Под ред. Ю.М. Забродина, М.В. Поповой. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского ун-та; Москва: Совершенство, 1997. – 171 с.
4. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 168 с.
5. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф. дисс. ...докт. психол. наук. – Л., 1991. – 32 с.
6. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: Знание, 1988. – 64 с.

7. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.
8. Ключева Е.А., Касаткина Ю.В. Учим детей общению. Характер, коммуникабельность: Популярное пособие для родителей и педагогов. – Ярославль, 1997.
9. Корніяка О. М. Психологія комунікативної культури школяра: Монографія. – К.: Міленіум, 2006. – 336 с.
10. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
11. Морозова Г.Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. – СПб.: Речь, 2006. – 400 с.
12. Мудрик А.К. Соціальний інтелект та соціальна компетентність // Практична психологія та соціальна робота. – 2006. – №3. – С.6 – 9.
13. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – 302 с.
14. Пироженко Т.А. Коммуникативно-речевое развитие ребенка: [Монография]. – К.: Нора-принт, 2002. – 308 с.
15. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.
16. Сікорська Л.Б. Психологічні умови оптимізації міжособистісних взаємин учнів на початковому етапі навчання: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – К., 2009. – 20 с.
17. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навч. посібник для студентів та викладачів вузів. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. – 358 с.

The article is dedicated to the analysis of the psychological content of the notion “communicative competence”, its components. On the basis of the psychological research, communicative competence could be defined for difference of opinion (approach) of contemporary scientists.

Key words: communicative competence, subject-person of communication, communicative activities, communicative abilities and habits, interpersonal interaction.

Отримано: 03.03.2009