

## ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У СТУДЕНТОВ ВУЗОВ

*А.А. Арунова*

---

Рассматриваются коммуникативная компетентность, ее компоненты и структура.

*Ключевые слова:* компетенция; компетентность; коммуникативная компетентность; коммуникативные знания; умения; способности; компоненты коммуникативной компетентности; тренинг.

Современные социально-экономические условия ставят перед системой образования задачу подготовки компетентного, конкурентоспособного специалиста для работы в динамично меняющихся условиях, способного самостоятельно и творчески решать профессиональные задачи, готового к дальнейшему самообразованию и саморазвитию. В условиях непрерывного образования решается задача подготовки компетентного человека, который должен адекватно ориентироваться во всех сферах социальной жизни и активно воздействовать на них, без чего невозможен переход к образованному обществу с высоким уровнем духовной, правовой и профессиональной культуры.

Цель данной работы – рассмотреть важность формирования коммуникативной компетентности у студентов вузов в процессе профессионального образования.

“Компетенция” (область вопросов, в которых кто-либо хорошо осведомлен) и “компетентность” (обладание познавательными знаниями в какой-либо области) являются основой любой профессиональной деятельности. Проблему компетентности признают не только такие известные ученые, изучающие ее в течение

долгих лет, как А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, А.В. Запорожец, И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, Б.Ф. Ломов, Л.А. Петровская, С.Л. Рубинштейн, Р.Б. Сабаткоев, В.А. Сластенин, но и современные исследователи М.В. Бирюкова, А.М. Дохолян, А.А. Гусейнов, Е.А. Гришина, Е.В. Прохорова, Е.А. Хамраева.

Авторы выделяют различные виды компетентности – практическую (специальную), социальную, психологическую, информационную и коммуникативную. К коммуникативной компетентности относятся и развитие четырех видов речевой деятельности: говорения, слушания, чтения и письма.

Формирование “коммуникативной компетентности” – это основа подготовки будущих специалистов для любой профессиональной отрасли, которая в условиях модернизации отечественного образования, современной науки и производства приобретает особую актуальность, а также один из необходимых факторов становления будущих специалистов как профессионалов. В связи с этим задача вуза – дать студентам правильное представление о коммуникативных свойствах личности, которые необходимы высококвалифицированному специалисту, и за годы обучения сформировать, усовершенствовать эти качества.

Исследованием коммуникативной компетентности занимались Ю.М. Жуков, О.И. Муравьева, С.М. Рогожникова, И.В. Макаровская, Н.С. Колмогорова, Е.А. Капустина и др. В своих работах авторы дают определение, коммуникативной компетентности и рассматривают формы ее проявления.

Понятие “коммуникативная компетентность” впервые было использовано А.А. Бодалевым и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) [1].

В социологической энциклопедии уточняется, что коммуникативная компетентность – это “...ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на:

- знаниях и чувственном опыте индивида;
- способности эффективно взаимодействовать с окружающими;
- понимание себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды [2].

В.Н. Куницина, Н.В. Казарнова, В.М. Погольша определяют коммуникативную компетентность как “успешность общения” [3].

По определению В.И. Жукова, коммуникативная компетентность – это “психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или “способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми”. В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека” [4, с. 100–107].

Коммуникативная компетентность складывается преимущественно на основе опыта общения между людьми, формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Кроме того, умение вести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации.

Комплексное исследование коммуникативной компетентности встречается в работах И.Н. Зотовой. По ее мнению, коммуникативная компетентность представляет собой комплексное образование, состоящее из трех компонентов: эмоционально-мотивационного, когнитивного и поведенческого.

Эмоционально-мотивационный компонент образуют потребности в позитивных контактах, мотивы развития компетентности, смысловые установки “быть успешным” партнером взаимодействия, а также ценности общения и цели.

В когнитивный компонент входят знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого человека как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности.

На поведенческом уровне – это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия, а также субъективного контроля коммуникативного поведения [5, с. 109].

В результате анализа работ различных авторов И.Н. Зотова выделяет в структуре коммуникативной компетентности достаточно разноплановые элементы: коммуникативные знания, коммуникативные умения, коммуникативные способности.

Коммуникативные знания – это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития, какие коммуникативные методы и приемы существуют, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие – не эффективны.

К коммуникативным умениям относятся: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, гармонизировать внешние и внутренние проявления, получать обратную связь, преодолевать коммуникативные барьеры, речевые умения и др. Выделяется группа интерактивных умений: строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально-психологическую атмосферу, осуществлять самоконтроль и саморегуляцию, организовывать сотрудничество, руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умение активного слушания. Группа социально-перцептивных умений предполагает, что человек может адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояние, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, а также производить благоприятное впечатление на других людей.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее быстрое и успешное осуществление [6, с. 225–227].

Таким образом, *коммуникативная компетентность* представляет собой интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально – психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида. Несмотря на различие в понимании составляющих коммуникативной компетентности, все авторы сходятся во мнении, что по существу коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

В связи с этим при обучении в вузе студентам необходимо корректировать коммуникативные умения и повышать уровень своей коммуникативной компетентности. Благоприятным условием формирования коммуникативных навыков является социально обусловленная совместная деятельность людей, которая активно осуществляется в рамках проведения тренингов.

Предположим, что тренинг является одним из эффективных методов формирования и развития коммуникативных навыков в студенческой среде.

И.В. Вачков выделяет четыре парадигмы тренинга:

1. *Тренинг как дрессура*. Тренер занимает позицию носителя “правильного знания” о том, как себя нужно вести и ставит группу в позицию объекта. Сформированные таким образом поведенческие паттерны быстро распадаются.

2. *Тренинг как репетиторство*. Отношения тренера с группой носят характер, хотя не симметричного, но все-таки взаимодействия. Действия группы тренер рассматривает как сигнал обратной связи и учитывает в дальнейшем. Приобретенные паттерны поведения обычно не исчезают при отсутствии системы подкреплений.

3. *Тренинг как наставничество*. Группа занимает в целом субъектную позицию, в этой ситуации студенты – младшие партнеры тренера, проявляющие собственную активность. Они ищут и находят наиболее приемлемые для себя способы поведения. Тренер создает условия для обучения, а результат зависит от обучающихся.

4. *Тренинг как развитие субъектности*. Отношения тренера с группой носят характер подлинного взаимодействия. В процессе такого взаимодействия не только тренер вносит коррективы в деятельность группы, но и изменяет себя, что возможно только в субъект – субъектных отношениях [7].

Собственная активность учащихся, поли-субъектные взаимоотношения в тренинге создают необходимые условия формирования и развития коммуникативной компетентности студентов.

Тренинг – это особый метод получения знаний, который отличается от своих аналогов тем, что все его участники учатся на собственном опыте. Помощь и внимание окружающих помогают быстрее понять, какие личностные качества необходимы и какие профессиональные навыки надо развивать. Благодаря тому что ситуация тренинга учебная, ни один из участников не рискует уже сложившимися отношениями и взглядами, а приобретает и использует новый опыт. На занятии любой навык или качество моделируется на конкретных шагах и немедленно анализируется и проверяется в учебной обстановке, максимально приближенной к действительности.

В тренинге создается возможность незамедлительного соотнесения полученной информации и деятельности, эмоционального проживания новых моделей поведения и связанных с ними результатов, что обеспечивается действием каналов обратной связи. Проходящий подготовку в тренинге студент при получении обратной связи обнаруживает имеющиеся у него дефициты умений и навыков, а также неадекватность установок и стереотипов. Так, проведение со студентами игр “Электричка”, “Портъе”, “Испорченный телефон” [8] и их последующий анализ, позволяют выявить имеющиеся у них затруднения, которые проявляются в общении друг с другом. При этом конструктивные критические замечания в адрес допущенных ошибок студенты не воспринимают как личное оскорбление.

К. Левин, один из основоположников поведенческих наук и школы человеческих отношений в менеджменте, утверждает, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте, и работа в группе позволяет исследовать межличностные отношения и групповую динамику, которую порождают участники группы своим взаимодействием [9].

Интерактивные методы являются средством взаимодействия участников в ситуации тренинга, направленное на воссоздание и усвоение общественного опыта. При этом они распределяют, берут на себя и исполняют различные социальные роли.

Для создания доверительного климата в группе рекомендуется использовать игровые упражнения типа “Зеркало и отражение”, “Круг доверия”, “Слепой и поводырь”, “Тень и человек” и др. [10]. Они создают раскрепощенную, непринужденную атмосферу среди студентов. Группа заметно оживляется, что способствует творческому общению в процессе совместной деятельности. Большинство игр несет

в себе глубокий психологический подтекст, который раскрывается в ходе обсуждения.

Тренинги позволяют получить за короткое время большой объем сконцентрированного знания. Это знание усваивается легче и глубже, чем при традиционной форме обучения, так как это обучение основано на личном опыте участников, получаемом в ходе тренинга. Обучение через опыт выстраивается по схеме: опыт – анализ – выводы – применение. На выходе участник получает знания и умения, которые может применять непосредственно на практике, так как обучение происходило на моделировании реальных рабочих ситуаций конкретной организации.

Занятие на тему “Основы межличностного общения” эффективно проводить в форме тренинга. Занятие включает следующие этапы.

*Этап 1.* Знакомство. Студенты называют свое имя и качества, которые помогают и мешают их общению друг с другом.

*Этап 2.* Проведение мозгового штурма на тему “Какое общение можно назвать эффективным?”.

*Этап 3.* Проблемная лекция “Этапы эффективного общения”.

*Этап 4.* Рассматривается первая стадия общения “Контакт”. Проводится ролевая игра “Электричка” с последующим обсуждением. Игра на установление контакта “Конференция”. Разрабатываются правила вступления в контакт.

*Этап 5.* Рассматривается вторая стадия общения “Ориентация”. Проводится игра “Испорченный телефон” с последующим обсуждением. Обсуждаются рекомендации по передаче информации.

*Этап 6.* Рассматривается третья стадия общения “Поиск совместного решения”. Проводится игра “Портъё” с последующим обсуждением.

*Этап 7.* Рассматривается четвертая стадия общения – “Принятие решения”. Проводится игра “Пять главных качеств хорошего специалиста” с последующим обсуждением.

Важно подчеркнуть, что тренинг, даже эффективно разработанный и корректно проведенный, не даст долгосрочных результатов, если не будет предусмотрено адекватное закрепление навыков. В связи с этим целесообразно в процессе профессиональной подготовки студентов активно использовать на учебных занятиях групповые технологии, ориентированные на отработку студентами навыков работы в команде. Раз-

вертывание в вузе инновационной деятельности с широким вовлечением в нее коллективного творческого труда обучающихся будет способствовать закреплению полученных в ходе тренинга коммуникативных навыков.

Таким образом, одним из самых эффективных способов повышения *коммуникативной компетентности* студентов является тренинг, организующий совместную учебную, познавательную деятельность студентов и осуществляющий при этом полисубъектные взаимодействия студентов и преподавателя.

#### *Литература*

1. *Бодалев А.А.* Психологическое общение / А.А. Бодалев. М.: Изд-во Московского психологического-социального института; Воронеж: НПО МОДЭК, 2002. 256 с.
2. Российская социологическая энциклопедия / под ред. Г.В. Осипова. М.: НОРМА-ИНФРА, 1998. 672 с.
3. *Куницына В.Н.* Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казарнова, В.М. Погольша. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
4. *Езова С.А.* Коммуникативная компетенция / С.А. Езова // Научные и технические библиотеки. 2008. № 4.
5. *Зотова И.Н.* Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества / И.Н. Зотова // Актуальные социально-психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века”. Кироводск, 2006.
6. *Зотова И.Н.* Характеристика коммуникативной компетентности / И.Н. Зотова // Известия ТРГУ. Тематический выпуск “Психология и педагогика”. 2006. № 13 (68).
7. *Вачков И.В.* Психологический тренинг: методология и методика проведения / И.В. Вачков. М.: Эксмо, 2010. 560 с.
8. *Пузиков В.Г.* Технология ведения тренинга / В.Г. Пузиков. СПб.: Речь, 2007. 224 с.
9. *Большаков В.Ю.* Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры / В.Ю. Большаков. СПб.: Соц.-психол. центр, 1996. 318 с.
10. *Грецов А.Г.* Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. СПб.: Питер, 2009. 160 с.