

УДК 316.776**Актуальные вопросы формирования коммуникативной компетентности в современном обществе****Нуттунен Елена Александровна**

Доцент,
кафедры журналистики и медиа коммуникаций,
Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ,
119571, Российская Федерация, Москва, просп. Вернадского, 82;
e-mail: elenanuttunen@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы формирования коммуникативной компетентности в современном обществе. Анализируется сущность понятия «коммуникативная компетентность», «коммуникативные знания». Коммуникативная компетентность рассматривается под углом зрения к возрастной, социальной, национально-культурной и гендерной принадлежности. Отмечается особая роль наличия у человека нравственно-моральных качеств. Акцентируется внимание на барьеры при коммуникации, которые могут носить выраженный психологический характер, возникающие вследствие индивидуальных психологических особенностей человека. Рассматриваются методы в процессе коммуникативных стратегий в отношении разных людей и разных ситуаций. Подробно рассматриваются компоненты, составляющие данную компетентность. Подчеркивается, что наиболее эффективно сформировать коммуникативную компетентность можно непосредственно в процессе общения в зависимости от уровня адекватности партнеров. Подчеркивается социальная поддержка как фактор позитивной коммуникации, направленная на понимание потребностей, создание эмоционально комфортной обстановки для установления, регулирования и развития гармоничных межличностных отношений. В заключение рассматривается модель коммуникации, благодаря которой достигается комфортная, гармоничная и эффективная коммуникация, позволяющая человеку эффективно функционировать в социальной среде.

Для цитирования в научных исследованиях

Нуттунен Е.А. Актуальные вопросы формирования коммуникативной компетентности в современном обществе // Культура и цивилизация. 2024. Том 14. № 9А. С. 64-71.

Ключевые слова

«Коммуникативная компетентность», «коммуникативные знания», эмпатия, методы, компоненты компетентности, «эмоциональная поддержка», коммуникативная инициатива, адаптация к собеседнику.

Введение

Любой путь начинается с первого шага; шаг для начала общения – это проявление коммуникативной инициативы. Всю долгую жизнь человек пребывает в активном общении. Как говорил Антуан Сент-Экзюпери «Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения» [Буравцова, 2006]. Актуальность этой проблемы понимали с древних времен философы и ученые, также она остаётся востребованной и в наши дни.

В ходе эволюции человеческая коммуникация усовершенствовалась. К используемым ранее жестам и разговорной речи со временем добавились письменная, символическая и образная речь. Но все эти преобразования сделали процесс понимания более сложным, отсюда изучению коммуникации стали уделять особое внимание.

Основная часть

Главными смысловыми значениями слова «коммуникация» являются связь, сообщение и общение. Стартовый момент в коммуникации — это мотивация общаться, что особенно важно для человека в целом. Одним из ключевых условий успешной коммуникации является адекватный выбор стратегии общения. Эффективная коммуникация предполагает, что потеря смысловой нагрузки послания будет минимальна.

В настоящее время нельзя привести определения понятия коммуникации, которое было бы общепризнанным. Такая ситуация объясняется тем, что в различных определениях раскрывается тот или иной аспект коммуникации. В теории коммуникации можно рассмотреть наличие у человека положительной интенции. Одной важной составляющей коммуникации является активная вовлеченность в интенцию, предполагающая эмпатию, далее можно сделать акцент на коммуникативную адаптацию к собеседнику, это означает приспособление к собеседнику, что в свою очередь оптимизирует общение с соблюдением меры. Неотъемлемой составляющей коммуникации является социальная поддержка, которая может быть оказана на эмоциональном уровне. Как отмечается в Философском энциклопедическом словаре, в обществе коммуникация составляет смысловой аспект любого социального взаимодействия, которое осуществляется на основе связи между людьми в форме общения.

Коммуникация – это обмен мыслями, сведениями, идеями. Личность человека является центром коммуникации, которая является активной, динамичной, ситуативной. Факторы, которые способствуют позитивной коммуникации, включают ориентацию на партнера при выборе темы, места и времени, выбор вербальных и невербальных средств, комфортная тональность диалога и вовлечение в него собеседника, исключая доминирование и пассивное поведение в коммуникации.

Поведение человека, расположенного к позитивному общению, помогает формировать впечатление о нем, как о человеке, уверенном в себе и достаточно позитивном. Значимость обращения к проблеме коммуникации в обществе возрастает в связи с тем, что в обществе появляются негативные настроения, агрессия и разные формы деструктивного общения, и зачастую это вызвано негативной информацией, направленной к вербальной агрессии. Мы это можем расценить как психологическое манипулирование, одиночество, трудности самопрезентации, а также в неконструктивных конфликтах, и в антипатии. Важно обратить внимание на тот факт, что общение становится эффективным тогда, когда люди, вступающие в контакт друг с другом, будут являться компетентными друг к другу.

Немаловажную и эффективную роль играют методы в процессе коммуникативных стратегий в отношении разных людей и разных ситуаций. В современном мире коммуникативная компетентность рассматривается с разных сторон, это и инициатива, и социальная поддержка, конструктивность, вовлеченность и адаптация к собеседнику. Все это необходимо для построения эффективной коммуникации личностного взаимодействия [Буравцова, 2006].

Коммуникативная компетентность общения направлена к определенной адресной ориентации, таким как, возрастная, социальная, национально-культурная и гендерная принадлежность. Особую роль при формировании компетентного общения в современном обществе играет наличие у человека нравственно-моральных качеств.

Таким образом, ключевыми характеристиками коммуникативной компетентности являются различные виды и стратегии компетентности в общении. Сюда относятся формы и условия общения, и характер взаимоотношений между собеседниками.

Современный человек отличается особой коммуникативностью благодаря развитию новых средств связи, социальных сетей и мобильностью населения. Возникает естественное желание к комфортному общению, которое может проявиться в коммуникативной гибкости, в умении адаптироваться к партнеру. В то же самое время важны различные представления о готовности и умении выстраивать контакты с людьми разного социального положения. В жизни человека эмоции могут играть как созидательную, так и разрушительную роли. Естественное стремление к комфортному общению обуславливает необходимость в проявлении гибкости и умении адаптироваться в осмысленной смене психологических позиций.

Стоит не забывать, что у человека есть естественная потребность в коммуникации. К критериям успешной коммуникации относится установление контакта с собеседником, умение преодолевать коммуникативные барьеры, чувство внутреннего комфорта при общении. Они могут быть обусловлены личностными характеристиками, такими как активность, темперамент, уровень воспитанности, культурная принадлежность, сдержанность, креативность, социальная позиция и т.д. Предпосылки, которые способствуют эффективности коммуникации относятся к следующим качествам, таким как, нравственные качества, заинтересованность, активная обратная связь. Но могут возникать барьеры, которые мешают достигнуть экологичного общения.

С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует общее понимание ситуации общения, вызванное не просто различными языками, на которых говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубокого плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные (политические, религиозные, профессиональные) различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание.

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и чисто выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие индивидуальных психологических особенностей человека (например, чрезмерная застенчивость одного из них, скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название «некоммуникабельность»), или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия. Негативные побуждения при общении выражаются в агрессивной самопрезентации, выраженной несогласием или возмущением коммуникативной ситуацией и зачастую

представляют собой выброс негативной энергии на любого человека.

Отсюда, чем богаче и шире круг общения личности, тем меньше трудностей при общении. Отсюда вовлеченность в коммуникацию тесно связана с понятием коммуникативная гибкость. Коммуникативная гибкость включает в себя ряд компонентов. В качестве категорий коммуникации исследователи называют собственно информацию, а также коммуникативное пространство, коммуникативное время и др. Всё многообразие моделирования коммуникативного процесса преимущественно сводится к построению более или менее подробных моделей линейного или циркулярного типа [Богатикова, 2009]. Важно учитывать, что взаимная подстройка коммуникантов и положительная обратная связь дает возможность перейти к конструктивному диалогу. При разработке коммуникативной компетенции могут быть включены следующие компоненты:

- достижение степени взаимопонимания
- установление взаимоотношений
- комфортность
- соблюдение этикета общения
- коммуникативные навыки и стратегии
- личностные особенности людей
- эмпатия
- осознанность
- самоидентификация
- учет интересов другого человека [Кисилева, 2003].

Коммуникативная компетентность предполагает умение выбрать в коммуникации приемлемую для обеих сторон тему общения. Нейтральными темами при общении малознакомых людей считаются погода, дети, род занятий, домашние животные. Надо не забывать, что есть «неудобные» темы, которые включают религиозные верования и политические убеждения, а также сексуальные, этнические и расовые проблемы [Богатикова, 2009].

Собеседник воспринимается с точки зрения исполняемой социальной роли, статусной роли, статусной позиции. В работе «Язык социального статуса» В.И. Карасик выделяет три системообразующих признака этого понятия, которые соответствуют внутренним факторам социальной стратификации: поведение, стратификационную позицию и стиль жизни [Буравцова, 2006]. Социальный статус личности, прежде всего, оказывает влияние на ее поведение. Зная социальный статус человека, можно легко определить большинство качеств, которыми он обладает, а также предсказать действия, которые он будет осуществлять. Отметим, что поведенческие приоритеты обусловлены этносом, характером народа, и отражены в традициях, культурных ценностях, словаре. Сопоставление роли и статуса позволяет выделить стабильность и векторную направленность «выше - ниже» в качестве основных характеристик статуса [Буравцова, 2006].

Говоря о выражении социального статуса, отметим, что оно может быть:

- Вербальным и невербальным;
- Намеренным;
- Прямым и косвенным [Буравцова, 2006].

Социальная поддержка как фактор позитивной коммуникации представляет собой обмен ресурсами и ориентирована на оказание помощи, значимой для адресата. В идеале она должна быть направлена на понимание его потребностей, создание эмоционально комфортной

обстановки для установления, регулирования и развития гармоничных межличностных отношений.

Помимо всего перечисленного, можно акцентировать на таком вопросе как адаптация к собеседнику, которая ведет к положительной коммуникации. Современный человек зачастую отличается особым типом коммуникативности, которая ведет к эффективной коммуникации, в проявлении гибкости и умения адаптироваться к многочисленным партнерам по коммуникации. Отсюда появился термин «эмоциональная поддержка». «Эмоциональная поддержка» направлена на снятие напряжения, возможность преодоления жизненных трудностей, адекватность восприятия себя как личности, повышение самооценки и многое другое. В контексте коммуникации поддержка необходима для оказания помощи человеку через позитивное общение и вовлеченность в коммуникацию, которая построена на коммуникативных стратегиях. Она должна быть направлена на оказание помощи, которая является значимой для адресата, на понимание его потребностей и создание эмоционально комфортной обстановки для установления межличностных отношений. Это может выражаться в невербальных знаках, например касаниях, в визуальном контакте, в улыбке и т. д., все это может сигнализировать о любви и принятии партнера. Все это предполагает адекватное реагирование, стремление показать, что полученная информация воспринимается адекватно. Существуют разные степени вовлеченности человека в коммуникацию. Это может быть низкая степень и даже отказ от общения, который может расцениваться как намеренный или полный отказ, когда адресант выражает свое намерение исключить человека из своего круга общения, что приводит к полной отчужденности.

Существуют позитивные и негативные стороны отказа от общения. Важен тот факт, что уход от общения не всегда трактуется как отрицательное действие. Когда у человека возникает отсутствие возможности разрешить конфликт в свою пользу, эффективнее уклониться от такого общения. Существуют ситуации, когда прекращение общения оказывается неизбежным в пользу дальнейшей позитивной коммуникации, а также эффективной стратегией ухода от конфликта.

Важную роль в позитивной коммуникации, как пишет О. А. Леонтович, имеет коммуникативная аттракция, то есть привлекательность партнеров друг для друга, их взаимное притяжение. К физическим факторам коммуникативной аттракции относятся физическая привлекательность, физическое здоровье, способность к воспроизводству потомства. Социальные и психологические факторы включают географическую, физическую и душевную близость, одинаковые или сходные религиозные верования, политические взгляды, эффект взаимности. Вербальные и невербальные факторы, участвующие в формировании коммуникативной аттракции, включают:

- паралингвистические характеристики речи (тембр голоса, громкость, интонация, смех и т. д.);
- уровень коммуникативной компетентности;
- характер самопрезентации;
- степень вовлеченности в коммуникацию; адаптацию к собеседнику;
- уровень автомониторинга, невербальное поведение [Кисилева, 2003].

Адресность – ориентация на партнера по общению с учетом его возрастной, гендерной, статусно-ролевой, национально-культурной принадлежности, а также психоэмоционального и физического состояния. Коммуникативные действия личности, как правило, являются адресно мотивированными. Когнация собственной идентичности и собеседника в её социальном,

культурном и психологическом аспектах определяет предпочтение одних средств взаимодействия другим [Соколова, 2017]. Способы осуществления адаптации, степень ее выраженности – есть не что иное, как отражение имеющейся у личности коммуникативной интенции по отношению к собеседнику в определенном ситуативном контексте. [Соколова, 2017] Особенности проявления приспособления основаны на имеющемся у личности адаптационном потенциале, коммуникативном опыте, ряде способностей, обеспечивающих ее готовность проявлять коммуникативную гибкость в быстро меняющихся условиях общения.

Заключение

Таким образом, в современном обществе появился запрос на возрастание значимости компетентности в общении, в осознанном подходе коммуникативного приспособления благодаря достижению комфортной, гармоничной и эффективной коммуникации, что позволяет человеку эффективно функционировать в социальной среде. Зная простые правила и разбираясь в сути коммуникации, любой человек сможет быть приятным и интересным собеседником, к общению с которым будут стремиться окружающие, все это и многое другое характеризуется проявлением коммуникативной гибкости в процессе взаимодействия, и наличием круга общения, готового и способного в случае необходимости оказать поддержку.

Библиография

1. Басова, В. М. Теория и практика формирования социальной компетентности личности / В. М. Басова. -Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2024. - 188 с.
2. Богатикова Л. И. Основы межкультурной коммуникации: тексты лекций для студентов специальностей 1–02 03 06 01 «Английский язык. Немецкий язык», 1–02 03 06 02 «Английский язык. Французский язык» / Л. И. Богатикова; М-во образования РБ, Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины. – Гомель: ГГУ им. Ф. Скорины, 2009. – 280 с.
3. Буравцова, Надежда Юрьевна Национально-культурные особенности статусных обращений в русском языке: история и современность: диссертация ... кандидата филологических наук: 10.02.01 Москва 2006
4. Карасик В.И. Язык социокультурного статуса. -М.: Институт языкознания РАН, Волгоград: Волгогр.гос.пед.ин-т, 1992. -330с.
5. Киселева, Марина Николаевна Коммуникативные ресурсы социального менеджмента: диссертация ... кандидата социологических наук: 22.00.08 Ростов-на-Дону 2003
6. Леонтович О. А. Методы коммуникативных исследований Монография//Леонтович О.А - М, 2011. - 224с.
7. Муравьева, О. И. Психология коммуникативной компетентности: Учебник // О. И. Муравьева — Томск: Том. ун-та, 2022. — 160 с.
8. Парыгин, Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б. Д. Парыгин. — СПб: СПбГУП, 2020. — 533 с.
9. Позитивная коммуникация: кол.монография / О.А.Леонтович, М.А. Гуляева, О.В. Лунева, М.С. Соколова, под общ.ред. проф. О.А. Леонтович. - Москва: Гнозис, 2019.-296с.
10. Селигман М. Новая позитивная психология. - М.: Изд-во София, 2006.-368с.
11. Соколова М. С. Адаптация к собеседнику как составляющая позитивной коммуникации: конститутивные признаки/ М. С. Соколова // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики– 2017. - №1. – С. 43–49
12. Фромм Э. Человеческая ситуация. - М. :Смысл, 1995.- 238с.
13. Черничкина О.В. Коммуникативная инициатива в межличностном общении: дис...канд.философ.наук. - Волгоград,2013.- 191с.
14. Шишов, С. Е. Проблема формирования компетенций методическими средствами в процессе обучения / С. Е. Шишов, В.А Кальней, Е. В. Бухеева// Вестник РМАТ. - 2014. - №1. - С. 73–78.
15. Основы деловой коммуникации https://epomen.ru/issues/books/ISBN_Osnovy_delovoy_kommunikatsii_v_y

Current issues of developing communicative competence in modern society

Elena A. Nuttunen

Associate Professor,
Department of Journalism and Media Communications,
RANEPA,
119571, 82, Vernadsky str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: elenanuttunen@mail.ru

Abstract

The article considers the issues of formation of communicative competence in modern society. The essence of the concept of "communicative competence", "communicative knowledge" is analyzed. Communicative competence is considered from the point of view of age, social, national-cultural and gender. The special role of the presence of moral and ethical qualities in a person is noted. Attention is focused on barriers to communication, which can be of a pronounced psychological nature, arising due to individual psychological characteristics of a person. Methods in the process of communication strategies in relation to different people and different situations are considered. The components that make up this competence are considered in detail. It is emphasized that communicative competence can be most effectively formed directly in the process of communication and levels of adequacy of partners. Social support is emphasized as a factor in positive communication aimed at understanding needs, creating an emotionally comfortable environment for the establishment, regulation and development of harmonious interpersonal relationships. In conclusion, the position is considered due to which comfortable, harmonious and effective communication is achieved, allowing a person to function effectively in a social environment.

For citation

Nuttunen E.A. (2024) Aktual'nye voprosy formirovaniya kommunikativnoi kompetentnosti v sovremennom obshchestve [Current issues of developing communicative competence in modern society]. *Kul'tura i tsivilizatsiya* [Culture and Civilization], 14 (9A), pp. 64-71.

Keywords

Communicative competence, communicative knowledge, empathy, methods, competence components, emotional support, communicative initiative, adaptation to the interlocutor

References

1. Basova V. M. Theory and practice of forming social competence of the individual / V. M. Basova. - Kostroma: KSU named after N. A. Nekrasov, 2024. - 188 p.
2. Bogatikova L. I. Fundamentals of intercultural communication: lecture texts for students of specialties 1- 02 03 06 01 "English language. German language", 1- 02 03 06 02 "English language. French language" Ministry of Education of the Republic of Belarus, Gomel State University named after F. Skorina. - Gomel: GSU named after F. Skorina, 2009. - 280 p.
3. Buravtsova, Nadezhda Yuryevna National and cultural features of status addresses in the Russian language: history and modernity: dissertation ... candidate of philological sciences: 10.02.01 Moscow 2006
4. Karasik V.I. Language of socio-cultural status. -M.: Institute of Linguistics of the Russian Academy of Sciences,

-
- Volgograd: Volgograd State Pedagogical Institute, 1992. - 330 p.
5. Kiseleva, Marina Nikolaevna Communicative resources of social management: dissertation ... candidate of sociological sciences: 22.00.08 Rostov-on-Don 2003
 6. Leonovich O. A. Methods of communicative research Monograph O.A- M, 2011. - 224 p.
 7. Muravyova, O. I. Psychology of communicative competence: Textbook // O. I. Muravyova - Tomsk: Vol. University, 2022. - 160 p.
 8. Parygin, B. D. Social psychology. Origins and prospects. - St. Petersburg: SPbGUP, 2020. - 533 p.
 9. Positive communication: coll. monograph, M.A. Gulyaeva, O.V. Luneva, M.S. Sokolov, edited by: prof. O.A. Leontovich. - Moscow: Gnosis, 2019.-296 p.
 10. Seligman M. New positive psychology. - M.: Sofia Publishing House, 2006.-368 p.
 11. Sokolova M.S. Adaptation to the interlocutor as a component of positive communication constitutive features Actual problems of philology and pedagogical linguistics - 2017. - No. 1. - P. 43-49
 12. Fromm E. Human communication. - M.: Smysl, 1995.- 238s.
 13. Chernichkina O.V. Communicative initiative in interpersonal communication: diss candidate of philosophical sciences. - Volgograd. 2013. - 191s.
 14. Shishov, S. E. The problem of forming competencies by methodological means in the learning process / S.E. Shishov, V.A. Kalney, E.V. Bukhteeva of the Russian Academic Theatre. - 2014. - No. 1. - P. 73-78.
 15. Fundamentals of business communication
https://epomen.ru/issues/books/ISBN_Osnovy_delovoy_kommunikatsii_v_y