

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СТУДЕНТОВ В СИТУАЦИЯХ ФРУСТРАЦИИ

*Работа представлена кафедрой социальной психологии и акмеологии
Орловского государственного университета.*

Научный руководитель – доктор психологических наук, профессор Н. Л. Карпова

В статье раскрыто содержание понятия «коммуникативная компетентность». Установлена специфика в ее представленности у лиц с выраженным экстрапунитивным, интропунитивным и импунитивным способом реагирования в ситуациях фрустрации.

Ключевые слова: *коммуникативная компетентность, экстрапунитивный способ реагирования, интропунитивный способ реагирования, импунитивный способ реагирования.*

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF STUDENTS IN FRUSTRATION SITUATIONS

The author of the article reveals the content of the notion „communicative competence“, states its peculiarities observed among individuals with distinct extrapunitive, intropunitive and impunitive reaction types in frustration situations.

Key words: *communicative competence, extrapunitive reaction type, intropunitive reaction type, impunitive reaction type.*

Проблема коммуникативной компетентности активно разрабатывается как в отечественной, так и зарубежной психологии. В отечественной науке можно выделить как минимум три подхода к разработке определения коммуникативной компетентности. Первый рассматривает ее как часть более широкого образования (В. Н. Куницына, Л. А. Петровская и др.). Второй определяет данную психологическую категорию как самостоятельное образование (Ю. Н. Емельянов; Н. Н. Обозов и др.). Третий отождествляет коммуникативную компетентность с компетентностью в общении (Л. А. Петровская, Ю. М. Жуков, С. В. Петрушин и др.).

Большое внимание проблеме коммуникативной компетентности уделяла Л. А. Петровская, трактуя ее как способность человека устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми на основе совокупности знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса [6]. В более ранних работах она рассматривает коммуникативную компетентность как часть компетентности в общении: «Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трех уровней адекватности партнеров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной» [6, с. 111]. В своих более поздних работах Л. А. Петровская отождествляет понятия «коммуникативная компетентность» и «компетентность в общении», уточняя, что «компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче... предполагает готовность и умение

строить контакт на разной психологической дистанции – и отстраненной, и близкой» [5, с. 151].

Многосторонний анализ использования понятия «коммуникативная компетентность» был проведен Ю. М. Жуковым. Он определил место и роль коммуникативной компетентности в системах компетентностей человека и указал, что она является «ядерным образованием» и присутствует в качестве значимого компонента во всех вариантах моделей профессиональной, социальной и, возможно, личностной компетентностей. С другой стороны, профессиональная, социальная и личностная компетентности входят в коммуникативную как ее компоненты, так как «компетентное исполнение коммуникативных действий оказывается невозможным, если оно не опирается на достаточно сформированные предметную (профессиональную), социальную (ролевую и межличностную) и личностную компетентности» [3, с. 75]. Автор отмечает, что «неплодотворно искать какое-то единое синтетическое определение понятия коммуникативной компетентности... имеет смысл задать содержание понятия, исходя из явно обозначенной позиции». Исходя из задач совершенствования и развития, он рассматривает коммуникативную компетентность как «готовность и умение планировать и осуществлять эффективные коммуникативные действия с использованием имеющихся внешних и внутренних ресурсов» [3, с. 77].

Ю. М. Жуков и П. В. Растянников разделяют поздние взгляды Л. А. Петровской. В совместной работе они рассматривают коммуникативную компетентность и компетентность в

общении как синонимы. Признавая трудности, связанные с поиском точного определения свойств, входящих в ее состав, они предлагают следующее рабочее определение: «Коммуникативная компетентность – система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия» [4, с. 4].

Иной исследовательской позиции на природу коммуникативной компетентности придерживается Ю. Н. Емельянов. Он рассматривает ее как самостоятельное образование, которое существует в виде умений и навыков и «предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения» [1, с. 11]. К ее проявлениям относятся умение человека организовать так называемое «межличностное пространство» в процессе инициативного и активного общения с людьми. Источники приобретения коммуникативной компетентности – жизненный опыт, общая эрудиция и «специальные научные методы обучения общению», в частности тренинговые формы работы [1; 2].

Сходных научных взглядов придерживается Н. Н. Обозов, рассматривая ее как способность личности ориентироваться в различных ситуациях общения и эффективно взаимодействовать с окружающими, а также указывает на возможность ее развития. Большое значение для формирования коммуникативной компетентности имеют знания, чувственный опыт и рефлексивные способности.

Мы считаем, что дефиниции «компетентность в общении» и «коммуникативная компетентность» не эквивалентны. Компетентность в общении – это более широкое понятие, это интегральная характеристика, которая складывается из компетентности личности в области коммуникации, интеракции и перцепции. Компетентность в коммуникации, которую иначе можно обозначить как коммуникативная компетентность, есть составная часть компетентности в общении, связанная с процессом приема и передачи информации.

Проблема проявления коммуникативной компетентности является одной из фундамен-

тальных в психологической науке, решение которой имеет важное значение для каждого конкретного человека и для общества в целом. Сегодня высокий уровень компетентности требуется от личности во всех сферах коммуникативного взаимодействия, особенно значимость возрастает, когда человек попадает в ситуации фрустрации.

В нашем исследовании была установлена специфика в проявлении коммуникативной компетентности у студентов с различными способами реагирования в ситуациях фрустрации. В качестве методического инструментария выступил тест «Коммуникативные умения» Л. Михельсона (перевод и обработка Ю. З. Гильбуха), опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В. А. Лабунской и «Тест эмпатийного потенциала личности» И. М. Юсупова.

Тест «Коммуникативные умения» позволяет выявить компетентность испытуемых в различных ситуациях общения и сформированность умений, позволяющих осуществлять эффективную коммуникацию. По результатам количественной обработки данных по шкалам теста выявлены статистически значимые различия по среднему количеству компетентных, агрессивных и зависимых позиций в общении между группами испытуемых.

Наибольшее среднее количество компетентных позиций в общении, соответствующее среднему уровню коммуникативной компетентности, выявлено у испытуемых с преобладающими интропунитивными реакциями в фрустрирующих ситуациях, т. е. можно предположить, что принятие ответственности на себя за ситуацию, за происходящие события делает личность более компетентной в общении. У испытуемых этой же группы выявлено наименьшее среднее количество зависимых и агрессивных позиций в общении по сравнению с другими группами испытуемых.

Полученные данные говорят о том, что коммуникативная компетентность менее всего сформирована у испытуемых с преобладающим экстрапунитивным способом реагирования в ситуациях фрустрации, так как в этой группе выявлено минимальное, по сравнению с остальными группами, среднее

количество компетентных позиций в общении и максимальное среднее количество зависимых и агрессивных позиций. Такие результаты позволяют предположить, что перекладывание ответственности за решение ситуации, повышенная требовательность и враждебность к другим может быть связана с зависимым от окружающих поведением и агрессивными тенденциями личности, снижающими ее компетентность в общении.

В группе испытуемых с импунитивными реакциями компетентные ответы оказались также ведущими по сравнению с другими. Однако таких ответов получено значительно меньше, чем у испытуемых с преобладанием интропунитивного способа реагирования, т. е. коммуникативная компетентность у них сформирована на уровне ниже среднего. Скорее всего, это можно объяснить тем, что интропунитивная направленность реакций связана с большей ответственностью, требовательностью к себе и ценностным отношением к другим.

Коммуникативная компетентность, по нашему мнению, определяется и способностью человека, анализируя поведение партнера, выделять характеристики, нарушающие эффективность коммуникации. В связи с этим мы использовали опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В. А. Лабунской, позволивший получить представление испытуемых о другом как трудном партнере общения. В качестве основных критериев выступали показатели интенсивности оценки социально-психологических характеристик общения как затрудняющих процесс взаимодействия испытуемых, а также среднегрупповые оценки исследуемых характеристик общения.

В результате обработки полученных данных была установлена неравномерность в восприятии характеристик общения испытуемыми с разными способами реагирования. Так, участники исследования с импунитивными реакциями склонны от 40 до 50% характеристик общения с партнером оценивать как затрудняющие. У респондентов с выраженной интропунитивной направленностью таковых от 40 до 60%. Самый высокий показатель – от 30 до 60% таких характеристик – был выявлен

у испытуемых с экстрапунитивным реагированием. Вероятно, причина этого связана со спецификой типа реагирования. Так, например, экстрапунитивная направленность реакций связана с поиском причин затруднений в других людях, тогда как субъекты в интропунитивными реакциями, наоборот, больше обвиняют себя.

Также было установлено, что у испытуемых с экстрапунитивными реакциями навыки взаимодействия партнера получают более высокий балл, как затрудняющие процесс общения, чем та же характеристика у остальных испытуемых. По мнению испытуемых с экстрапунитивными реакциями, характеристикой, затрудняющей общение в средней степени, выступают навыки взаимодействия партнера, а слабо затрудняющей – отношения партнера и его социально-перцептивные способности. Как не затрудняющие процесс общения воспринимаются экспрессивно-речевые характеристики партнера и условия общения.

Испытуемые с интропунитивным способом реагирования в ситуациях фрустрации к доминирующим характеристикам, вызывающим трудности в общении, относят экспрессивно-речевые, социально-перцептивные особенности партнера и отношения обращения. Они считают, что эти параметры значительно больше будут снижать эффективность общения, чем навыки взаимодействия и условия общения. В группе испытуемых с импунитивным типом реакций все характеристики общения партнера получили статус слабо затрудняющих общение.

Одним из показателей коммуникативной компетентности личности является эмпатия – способность проявлять сочувствие и сопереживание партнеру в процессе общения. Для анализа эмпатийных тенденций испытуемых в зависимости от преобладающего типа реагирования в ситуациях фрустрации мы использовали «Тест эмпатийного потенциала личности» И. М. Юсупова.

Высокий уровень эмпатийности был выявлен у группы испытуемых с выраженным интропунитивным способом реагирования. Это свидетельствует об их эмоциональной отзывчивости, общительности, умении быстро

устанавливать контакты и находить общий язык, чувствительности к нуждам и проблемам окружающих. Для остальных испытуемых оказалась характерна средняя эмпатийность, которая выражается в умеренном проявлении эмоциональности, внимательности к собеседнику, отсутствии раскованности чувств, а, следовательно, в неполноценном восприятии окружающих. Мы считаем, что такая позиция может осложнять эффективность взаимодействия субъектов коммуникации.

Было установлено, что в группе испытуемых с интропунитивными реакциями эмпатия к детям проявляется значимо больше, чем у испытуемых с интропунитивным и импунитивным типом реагирования в ситуациях фрустрации. В то же время было выявлено, что у всех групп испытуемых доминирует готовность проявлять эмпатию к родителям (вывод о степени значимости был сделан по *T*-критерию Вилкоксона при $p < 0,001$). Такая установка свидетельствует о проявлении компетентной позиции в общении.

В целом, исследование коммуникативной компетентности у студентов позволило установить специфику ее представленности у лиц с выраженным интропунитивным, экстрапунитивным и импунитивным способами реагирования.

Испытуемые с выраженными интропунитивными реакциями обладают наибольшим средним количеством компетентных позиций и наименьшим средним числом агрессивных и зависимых позиций в общении по сравнению

с другими группами респондентов. Для них характерна высокая эмпатийность, которая значимо чаще проявляется к родителям, детям, знакомым и незнакомым людям. Среди характеристик партнера, существенно затрудняющих общение, они называют экспрессивно-речевые и социально-перцептивные, а также характер отношения к собеседнику.

Испытуемые с преобладанием экстрапунитивного типа реагирования характеризуются наименьшим числом компетентных реакций и максимальным средним количеством агрессивных и зависимых реакций в общении по сравнению с другими группами испытуемых. Они обладают средневыраженной эмпатийностью, которую в основном проявляют к родителям и считают, что навыки взаимодействия партнера являются главной причиной возникновения затруднений в общении.

У испытуемых с импунитивной направленностью реагирования также преобладают компетентные реакции в общении, но их значимо меньше, чем у испытуемых с интропунитивной направленностью. Как и у испытуемых с экстрапунитивными реакциями, эмпатийные качества личности у данной группы студентов оказались выражены на среднем уровне и проявляются чаще в общении с родителями. Во взаимодействии с партнером все его характеристики рассматриваются как потенциально слабозатрудняющие процесс общения, но трудности, по их мнению, значимо чаще, чем другие, может провоцировать эмоциональное отношение к партнеру по коммуникации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 167 с.
2. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. М.: Просвещение, 1995. 183 с.
3. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растяжников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991. 96 с.
4. Жуков Ю. М. Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... д-ра психол. наук. М., 2003. 356 с.
5. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: МГУ, 1982. 168 с.
6. Петровская Л. А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию / под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М.: Смысл, 1999. С. 150–166.

REFERENCES

1. *Yemel'yanov Yu. N.* Aktivnoye sotsial'no-psikhologicheskoye obucheniye. L.: Izd-vo LGU, 1985. 167 s.
2. *Yemel'yanov Yu. N.* Teoriya formirovaniya i praktika sovershenstvovaniya kommunikativnoy kompetentnosti. M.: Prosveshcheniye, 1995. 183 s.
3. *Zhukov Yu. M., Petrovskaya L. A., Rastyannikov P. V.* Diagnostika i razvitiye kompetentnosti v obshchenii. M.: Izd-vo Mosk. un-ta, 1991. 96 s.
4. *Zhukov Yu. M.* Trening kak metod sovershenstvovaniya kommunikativnoy kompetentnosti: dis. ... d-ra psikhol. nauk. M., 2003. 356 s.
5. *Petrovskaya L. A.* Teoreticheskiye i metodicheskiye problemy sotsial'no-psikhologicheskogo treninga. M.: MGU, 1982. 168 s.
6. *Petrovskaya L. A.* Razvitiye kompetentnogo obshcheniya kak odno iz napravleniy okazaniya psikhologicheskoy pomoshchi // Vvedeniye v prakticheskuyu sotsial'nuyu psikhologiyu / pod red. Yu. M. Zhukova, L. A. Petrovskoy, O. V. Solov'yovoy. M.: Smysl, 1999. S. 150–166.