

## **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 psikholog. 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.