***Формирование коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью.***

***Формирование коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью.***

***Коммуникативная компетентность личности.***

Понятие коммуникативной компетентности личности является важным не только для теории, но и для практики коммуникации. В теоретическом плане оно развивает понимание коммуникативной личности, более полно раскрывает характеристики ее функционирования в системе социальных взаимодействий. На прикладном уровне как сама эта категория, так и методы ее практического использования являются необходимыми для оценки качества функционирования профессиональных коммуникаторов, для управления персоналом, для организации системы подготовки специалистов, для анализа конфликтных и кризисных ситуаций и для многих сопряженными с названными управленческих задач.

Нельзя сказать, что современной науке о коммуникациях проблема коммуникативной компетентности личности обойдена вниманием. Напротив, в последние десятилетия ей посвящается все больше работ. Среди ученых, разрабатывавших разные стороны этой проблемы, назовем Ю. Н. Емельянова, А. А. Бодалева, Ю. Н. Жукова, Н. Ю. Хрящеву, И. И. Серегину, Ф. И. Шаркова, М. А. Василика и др. Однако до настоящего времени многие из теоретических и практических задач в рассматриваемой области не получили адекватного решения. К числу наиболее важных из них отнесем следующие. Во-первых, это задача строгого определения понятия "коммуникативная компетентность личности", ограничения его от смежных понятий, таких как "коммуникативная эффективность" и "коммуникативная результативность". Во-вторых, это задача определения параметров коммуникативной компетентности. В-третьих – задача измерения и оценки коммуникативной компетентности специалистов в разных сферах деятельности.

К предметной области теории коммуникации относятся первые две задачи. Обратимся к их решению.

В научной литературе представлено несколько подходов к пониманию коммуникативной компетентности. Так, М. А. Василик определяет ее следующим образом: "Коммуникативная компетентность представляет собой определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе". Ф. И. Шарков под коммуникативной компетентностью понимает "умение выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации".

Ни то, ни другое определение нельзя признать удовлетворительным в силу следующих факторов. Прежде всего, они не опираются на базовое понимание категории компетентности как таковой. Между тем в словосочетании "коммуникативная компетентность" прилагательное "коммуникативная" является предикатом базового понятия "компетентность". Далее, приведенные определения опираются на не в полной мере адекватные представления о коммуникативной личности как социальном субъекте, реализующем коммуникативные практики. Первое из определений фактически расширяет коммуникативные практики для всего поля социальных практик личности. В результате без какой-либо аргументации коммуникативная компетентность личности приравнивается к значительно более широкой категории – социальной компетентности. Второе определение, напротив, необоснованно сужает понимание рассматриваемой категории, сводя ее только к умению выбора коммуникативных кодов.

Кроме того, можно высказать дополнительные замечания к дефиниции, предлагаемой Василиком и его коллегами. Если отбросить уточняющие элементы, эта концепция представляет коммуникативную компетентность как некий уровень сформированности опыта взаимодействия субъекта с другими субъектами. Такая интерпретация рассматриваемой категории уязвима по нескольким основаниям. Во-первых, сомнительна сама увязка категории компетентности с вербальной конструкцией "уровень сформированности опыта". Во-вторых, эта концепция замыкает коммуникативную компетентность только на личностный опыт, оставляя за скобками такие важнейшие компоненты коммуникативной личности, как знания и способности.

Под компетентностью понимается обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское авторитетное мнение. В более широком плане компетентность – это способность субъекта реализовывать свою компетенцию в той или иной сфере деятельности. Компетенция в данном контексте обозначает некую зону ответственности, круг обязанностей, функцию или набор функций, закрепленных за социальным субъектом в системе социального функционирования (социальная компетенция) или общественного разделения труда (профессиональная компетенция).

Возможны два понимания компетентности – нормативное и терминальное. *Нормативное* понимание трактует категорию компетентности как свойство субъекта реализовывать свою компетенцию в тех пределах, которые в данном обществе (сообществе) являются социально признанными (нормальными). Выход за пределы нормативного интервала как снизу (недокомпетентность), так и сверху (гиперкомпетентность) полагается аномальным и подпадает под категорию некомпетентности. При таком понимании компетентность субъекта имеет некоторый протяженный характер и возможна постановка вопроса о большей или меньшей компетентности. Если субъект реализует свою компетенцию на более низком значении нормативного интервала, он менее компетентен, если на более высоком – его компетентность выше. *Терминальное* понимание компетентности трактует норму не как интервал, а как некоторую строго заданную величину. При этом подходе возможны только два состояния реализации компетенции личности в какой-либо сфере деятельности – компетентность и не компетентность. Мы в дальнейшем будем пользоваться нормативным пониманием категории компетентности. Опираясь на это понимание, можно сформулировать так называемое метрическое определение компетентности: под компетентностью субъекта будем понимать меру реализации его компетенции или, иными словами, характеристику качества реализации компетенции в той или иной сфере деятельности.

Рассматривая категорию компетентности, можно выделить общую и специальную компетентность.

Первая тесно связана с процессами социализации и может быть еще обозначена как социальная компетентность личности. Под *общей*, или социальной, компетентностью будем понимать способность социального субъекта нормально (т. е. в пределах диапазона, заданного социальными нормами) функционировать в обществе.

*Специальная* (профессиональная) компетентность представляет собой способность социального субъекта нормально (т. е. в пределах диапазона, заданного соответствующими социальными нормами) функционировать в специализированной сфере деятельности и в профессиональном сообществе, эффективно реализовывать специализированную (профессиональную, должностную и т. п.) компетенцию. Специальная компетентность является функцией специального образования, профессиональной социализации и профессионального опыта.

Коммуникативную компетентность в самом общем виде можно определить как способность личности нормально (т. е. пределах диапазона, заданного соответствующими социальными нормами) функционировать в качестве коммуникативного актора. Или, если пользоваться метрической версией дефиниции, под коммуникативной компетентностью будем понимать качество выполнения социальным субъектом функций коммуникативного актора.

Принципиально важной для данного понимания коммуникативной компетентности является ее замкнутость на нормативный диапазон. Эта замкнутость означает, что категория коммуникативной компетентности по своей природе релятивна. В зависимости от нормативного диапазона того или иного элемента социума одна и та же личность может быть признана коммуникативно компетентной в одном сообществе и некомпетентной в другом.

Коммуникативная компетентность личности в общем случае складывается из двух составляющих – общей и специальной коммуникативной компетентности. Для большинства индивидов, тех, чья профессиональная деятельность не связана с организацией и осуществлением коммуникации, общая коммуникативная компетентность совпадает с коммуникативной компетентностью как таковой. Общая коммуникативная компетентность является частью социальной компетентности личности. Она характеризует способность не обыденных коммуникаций, повседневных практик информационного взаимодействия, как в бытовой, так и в профессиональной сфере. Для профессиональных коммуникаторов помимо общей необходима еще и специальная коммуникативная компетентность. Последняя представляет собой своеобразный "высший пилотаж" коммуникативных знаний, умений и навыков, которые необходимы коммуникатору для выполнения профессиональных функций. Специальная коммуникативная компетентность, как и любая специальная компетентность, требует специальной подготовки.

Категорию коммуникативной компетентности не следует смешивать с категориями коммуникативной результативности или коммуникативной эффективности. Под коммуникативной результативностью следует понимать меру достижения цели коммуникатора в результате инициированного им взаимодействия. Под коммуникативной эффективностью понимают приведенное к единому знаменателю (стоимостному или иному) соотношение эффектов коммуникации, соответствующих цели коммуникатора, и ресурсов, использованных коммуникатором для достижения этих целей в данном взаимодействии. По своему содержанию понятие коммуникативной компетентности ближе всего к понятию коммуникативной квалификации личности.

Переходя к решению второй из обозначенных нами для настоящего раздела задач, отметим, что попыток формирования перечня параметров коммуникативной компетентности личности в научной литературе можно обнаружить даже больше, чем формулировок определения этой категории. Эти перечни носят более или менее детализированный характер. Так, Ф. И. Шарков как основную составляющую коммуникативной компетентности называет только умение общаться. И. И. Серегина выделяет две главные ее характеристики – "во-первых, умение вступать в коммуникацию с другими людьми (коммуникабельность), а во-вторых, владение и умение оперировать смысловой информацией". Коллектив авторов под руководством М. А. Василика предлагает целых восемь компонентов коммуникативной компетентности:

― знание норм и правил общения (делового, повседневного, праздничного и др.);

― высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию;

― понимание невербального языка общения;

― умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик;

― умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей;

― умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов;

― способность правильно оценить собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбрать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки;

― способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности.

Методологическая слабость данных перечней, несмотря на то, что многие позиции в них не вызывают сомнений, заключается в том, что они как бы "висят в воздухе", не опираются на системные представления о строении коммуникативной личности. И в результате предлагаемые разными авторами наборы характеристик коммуникативной компетентности эклектичны, не имеют системного характера, не являются необходимыми и достаточными.

Чтобы избежать этих проблем, необходимо обратиться к разработанной выше трансакционной модели коммуникативной личности ("хочу"―"могу"― "знаю"―"умею"). Именно на этой модели основывается предлагаемая нами структура коммуникативной компетентности личности.

Возможны два подхода к построению структурной схемы коммуникативной компетентности – широкий и узкий.

Широкий, или комплексный, подход предполагает использовать для формирования требуемой структуры все потенциально подпадающие под определение коммуникативной компетентности элементы трансакционной модели коммуникативной личности. Как показывает анализ, эти компоненты функционируют в составе абилитационного, ресурсно-когнитивного и операционального блоков характеристик коммуникативной личности. В результате комплексная структурная модель коммуникативной компетентности личности приобретает следующий вид:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Абилитационная компетентность | Когнитивная компетентность | Операциональная компетентность |
| Уровень развитости параметра перцептивности;  Уровень развитости параметра скорости реагирования на стимулы внешней среды;  Уровень развитости параметра внимательности;  Уровень развитости мнемического параметра (параметра памяти);  Уровень развитости параметра способности к обработке массивов информации различного объема;  Уровень развитости параметра эмпатии;  Уровень развитости параметра обаяния;  Уровень развитости параметра интроспекции и рефлексивности;  Уровень развитости параметра транзмиттивности. | Уровень знания правил кодирования, кодов и кодовых систем, обеспечивающих адекватное кодированиеи декодирование информации в ходе коммуникативного взаимодействия;  Уровень знания правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов;  Уровень знания норм и правил применения тех или иных знаков и знаковых систем в различных коммуникативных ситуациях;  Уровень знания основных элементов культуры/субкультуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков и т. п.;  Уровень знания характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение;  Уровыень занания критериев и методов оценки собственной коммуникативной компетентности, коммуникативных характеристик и коммуникативной компетентности партнеров по коммуникации. | Уровень умений и навыков определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств;  Уровень практического владения кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации, умений кодировать и декодировать, пользоваться индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для обеспечения эффективной коммуникации;  Уровень умений и навыков выстраивания дискурса в соответствии нормами и правилами, задаваемыми культурным контекстом коммуникации;  Уровень умений и навыков варьирования коммуникативными средствами в процессе взаимодействия в зависимости от динамики коммуникативной ситуации;  Уровень умения и навыков выбора каналов коммуникации, адекватных цели коммуникатора и релевантных ситуации взаимодействия;  Уровень умения и навыков коммуникативной интроспекции и рефлексии;  Уровень умений и навыков оценки коммуникативных практик и коммуникативной компетентности партнера по общению;  Уровень умений и навыков идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации. |

*Комплексная структурная модель коммуникативной компетентности личности.*

Узкий, или операциональный, подход из всего комплекса характеристик коммуникативной личности в качестве базы для построения модели коммуникативной компетентности оставляет только операциональный блок – блок умений и навыков. Методологические основания для такого ограничения заключаются в том, что сфера коммуникативных умений и навыков – это последний, высший уровень трансакционной модели, надстроенный над всеми остальными уровнями. При этом реализуется логика: чем в большей степени коммуникативные умения и навыки личности соответствуют социально признанным нормам, чем в большей степени они развиты в пределах нормативного диапазона, тем большей коммуникативной компетентностью обладает данная личность. Операциональная структурная модель коммуникативной личности имеет следующий вид:

|  |
| --- |
| Уровень умений и навыков определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств;  Уровень практического владения кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации, умений кодировать и декодировать, пользоваться индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для обеспечения эффективной коммуникации;  Уровень умений и навыков выстраивания дискурса в соответствии нормами и правилами, задаваемыми культурным контекстом коммуникации;  Уровень умений и навыков варьирования коммуникативными средствами в процессе взаимодействия в зависимости от динамики коммуникативной ситуации;  Уровень умений и навыков выбора каналов коммуникации, адекватных цели коммуникатора и релевантных ситуации взаимодействия;  Уровень умений и навыков коммуникативной интроспекции и рефлексии;  Уровень умений и навыков оценки коммуникативных практик и коммуникативной компетентности партнеров по общению;  Уровень умений и навыков идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации. |

*Операциональная структурная модель коммуникативной личности.*

Обе модели коммуникативной компетентности личности – и комплексная и операциональная – могут использоваться на практике – для оценки коммуникативной компетентности специалистов любого профиля, персонала управления, профессиональных коммуникаторов. Однако в силу меньшей трудоемкости на практике чаще рекомендуется применять операциональную модель. Комплексная модель привлекается в особо сложных коммуникативных ситуациях: при планировании антикризисных коммуникации, при отборе ключевых коммуникаторов для решения особо ответственных задач, при расследовании причин и факторов чрезвычайных происшествий и кризисных ситуаций и т. п.

К этим компонентам, характеризующим личность как потенциального коммуникативного актора с точки зрения параметров его сознания и, шире, психики, нужно добавить еще одну составляющую. Эта составляющая имеет иную онтологическую природу, чем все рассмотренные выше. Она характеризует реальные практики и объективные характеристики индивида как возможного коммуникатора или реципиента и, таким образом, принадлежит к миру бытия, а не сознания. Данный компонент отражает фактическую биологическую, социально-демографическую и социальную феноменологию субъекта коммуникации – коммуникативной личности. Его можно обозначить как феноменологический компонент. Он, без сомнения, необходим среди характеристик рассматриваемого явления, хотя, как уже говорилось, имеет принципиально иную по сравнению с остальными компонентами природу. Действительно, характер функционирования личности как источника или получателя сообщений в коммуникативной процессе зависит не только от ее мотивов, знания кодов и умения их применять, но и от таких параметров, как тендер, возраст, социальный статус, наконец, внешность.

**Приложение.**

***Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии (Сидоренко Е. В .)***

*При первом контакте люди доверяют*

*на 55 % невербальным сигналам,*

*на 38 % - паралингвистическим*

*и лишь на 7 % - содержанию вашей речи.*

А. Меграбян, 1988

**Фазы ведения деловой беседы:**

1. вступление в контакт
2. прояснение проблемы
3. обсуждение
4. решение.

**Коммуникативные сигналы:**

1. Вербальные сигналы: смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи и разные виды ее неправильности
2. Паралингвистические сигналы: особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса
3. невербальные сигналы: взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

**Психологические сигналы при вступлении в контакт.**

*Вербальные сигналы, располагающие к контакту:*

1. Отчетливое приветствие.
2. Обращение к человеку по имени.
3. Предложение сесть.

*Невербальные сигналы, располагающие к контакту:*

1. Проксемика

― угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: "Я не имею агрессивных намерений")

― угол наклона тела меньше прямого ("Тупой угол между собеседниками – это провал переговоров")

― дистанция – индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:

Интимная 0-45 см

Личная 45-60-120 см

Социальная 120-210-360 см

Публичная 360-750-... см

― соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне.

1. Позы

― открытая, а не закрытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз)

― ассиметричная, а не симметричная

1. Мимика

― улыбка

― живое, естественно изменяющееся выражение лица

1. Взгляд

― продолжительность контакта глаз 3-5 сек

― частота контакта – не реже 1 раза в минуту

― частота моргания – раз в 3-5 сек

1. Такесика – движение собеседников в пространстве

Не допускаются:

― ритмические движения

― движения большой амплитуды

― резкие движения

― неритуализированные прикосновения

1. Прикосновения

― ритуализированные прикосновения допускаются

― неритуализированные прикосновения не допускаются.

**Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт:**

1. отчетливость речи
2. доброжелательная интонация
3. громкость голоса – средняя
4. высота тона – низкая
5. быстрота речи – умеренная

**Техники малого разговора:**

1. Цитирование партнера
2. Позитивные констатации
3. Информирование
4. Интересный рассказ

***Структура техник активного слушания:***

**Структура техник активного слушания**

**Задача 1: умение разговаривать Задача 2: умение услышать и понять**

**Техники формулирова-ния вопросов, прежде всего открытых**

**Техники малого разговора**

**Техника повторения**

**Техника перефразирования**

**Техника интерпретации**

**Техники активного слушания (Умение "разговорить")**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Коммуникатив-ные техники | определения | Как это сделать? |
| 1 | Открытые вопросы | Вопросы, предполагающие развернутый ответ | *Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п.*  *"На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) мы должны обратить внимание?"*  *"Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?"*  *"Какой результат был бы приемлемым для вас?"*  *"Как мы могли бы сформулировать свою задачу?"*  *"Что вы имеете ввиду, когда говорите о ...?"*  *"Если вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?"* |
| 2 | Закрытые вопросы | Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответы "да" или "нет" | *"Когда истекает срок сдачи проекта?"*  *"Сколько у вас осталось в резерве единиц?"*  *"Ты согласен взяться за этот проект?"* |
| 3 | Альтернативные вопросы | Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов | *"Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Ивановым или привлечь еще кого-нибудь?"*  *"Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?"*  *"Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?"* |

*ДЕВЯТЬ ПРАВИЛ ОТ ГИСБЕРТА БРОЙНИНГА*

*ДЛЯ УСПЕШНОЙ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ.*

1. Понимание вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большие сосредоточенность и внимание. Кроме того они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.
2. Короткие предложения (8-15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Запятые и союзы, такие, как “и”, “так как”, “что”, но”, “потому что” и др., не используются. Короткие предложения всегда наглядны.
3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не только разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.
4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.
5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от уровня образования из 30 000-50 000 слов. Активный словарь слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3 000-12 000 слов.
6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а существительные большей частью – смысловое значение, к тому же оно обычно бывает абстрактным. Использование глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных – они слишком личные.
7. Глагол становится более живым, если вы в своем высказывании используете его активную форму, а не пассивную. Например: “Я пригласил его”, не “Он был мною приглашен”. Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.
8. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа “Согласно этому можно понять, что…”, а так же высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение – “Я бы сказал…”, “Я бы полагал…”, “Я должен бы…” – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.
9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Часто нужно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним.