**Коммуникативная компетентность** — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии[[1]](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C#cite_note-1).

Коммуникативная компетентность — это обобщающее коммуникативное свойство [личности](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C), включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

**Коммуникативная компетентность складывается из способностей:**

1. Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
2. Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
3. Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации[[2]](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C#cite_note-2).

**Коммуникативная компетентность** выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований. Наиболее значимые из этих правил состоят в следующем:

* Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе.
* Правило «постоянной готовности к пониманию». Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.
* Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.
* Правило контроля над [невербальными сигналами](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходим также контроль над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» — [мимикой](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0), [жестами](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%81%D1%82), [интонацией](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%28%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%29), [позой](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B7%D0%B0).
* Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьёзных ошибок.
* Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.
* Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.
* Правило активного и конструктивного слушания — одно из основных условий эффективных коммуникаций.
* Правило обратной связи. Именно это правило, в конечном счете, обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса — взаимопонимания[[3]](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C#cite_note-3).
* Под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые, вытекающие из стоящих задач и определяемые ими контакты с другими людьми. Она определяет уровень владения человека общением как многоуровневым процессом.
* В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, которые обеспечивают эффективное протекание процесса общения. Коммуникативные знания представляют собой обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях. Коммуникативные умения — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания. Коммуникативные навыки можно рассматривать как автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.
* В основе коммуникативной компетентности лежит не просто владение языком и другими кодами общения, а особенности личности индивида в целом, в единстве его чувств, мыслей и действий, которые развертываются в конкретном социальном контексте.
* К основным источникам приобретения человеком коммуникативной компетентности можно отнести жизненный опыт, искусство, общую эрудицию и специальные научные методы. Все эти источники имеют для каждого из нас различную субъективную значимость.
* Совершенствование коммуникативного опыта индивида должно фокусироваться на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов. Оптимизируя свой опыт, индивид не должен сосредоточиваться на присущих ему недостатках. Следует, наоборот, сконцентрироваться на достоинствах, представляющих ту единую реальную силу, которая помогает разрешать жизненные проблемы.
* Процесс совершенствования коммуникативной компетентности неправомерно отрывать от общего развития личности. Средства регуляции коммуникативных актов — неотъемлемая часть человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение и приумножение культурного наследия в целом.
* По форме и содержанию коммуникативная компетентность индивида непосредственно соотносится с особенностями выполняемых им социальных ролей. Человек сосредоточивает внимание не на всей совокупной культуре общества, а только на полезной ему в повседневной и профессиональной практике.

**Для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие признаки:**

— быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;

— стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;

— установка в контакте не только на дело, но и на партнера; уважительное, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;

— уверенность в себе, раскованность, адекватная включенность в ситуацию;

— владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;

— большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;

— умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;

— высокий статус и популярность в том или ином коллективе;

— умение организовать дружную совместную работу, добиваться высокого результата деятельности, включая людей в решение общегрупповой задачи;

— способность создавать благоприятный климат в коллективе, добиваться стабильности состава.

**Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики, виды общения**

**Коммуникация** — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. В переводе с латыни она обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в ее успехе, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

**Коммуникативная компетентность** — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения. Это способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

**Причинами плохой коммуникации могут быть:**

1. стереотипы: упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате чего нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
2. предвзятые представления: склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»); мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же правомочно, как и наше собственное;
3. плохие отношения между людьми, поскольку если отношение одного враждебно, то его трудно убедить в справедливости вашего взгляда;
4. отсутствие внимания и интереса собеседника; а интерес возникает, когда человек осознает значимость информации для себя, возможность с ее помощью получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
5. пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов;
6. ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;
7. неверный выбор стратегии и тактики общения.

**Стратегии общения:**

1. Открытое — закрытое общение.
2. Монологическое — диалогическое.
3. Ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

*Открытое общение* — желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое — нежелание или неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправданно в случаях: когда есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»; в конфликтных ситуациях (здесь открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно). Открытые коммуникации эффективны, если существует сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выспрашивание» — полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позицию другого и в то же время не раскрывает свою. «Истерическое предъявление проблемы» — тот случай, когда человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Выделяют следующие **виды общения:**

1. *«Контакт масок».* Это формальное общение, при котором отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В условиях города «контакт масок» даже порой необходим, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.
2. *Примитивное общение*: другого человека оценивают как нужный или мешающий объект; если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает, то оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.
3. *Формально-ролевое общение*, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
4. *Деловое общение:* учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
5. *Духовное. Межличностное.* Это общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов; друг поймет вас по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.
6. *Манипулятивное,* Оно направлено на извлечение выгоды от собеседника с помощью различных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей его личности.
7. *Светское.* Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характер коммуникаций.

**Кодекс светского общения включает в себя некие постулаты:**

1. «соблюдай интересы другого» (вежливость, такт);
2. «не порицай другого», «избегай возражений» (одобрение, согласие);
3. «будь доброжелателен, приветлив» (симпатии). Кодекс делового общения строится на иных принципах:
	1. кооперации («твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»);
	2. достаточности информации («говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»);
	3. качества информации («не лги»);
	4. целесообразности («не отклоняйся от темы, сумей найти решение»);
	5. «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
	6. «умей слушать и понять нужную мысль»;
	7. «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Если один собеседник ориентируется на принцип вежливости, а другой — кооперации, возникнет нелепая, неэффективная коммуникация. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

**Тактика общения** — это реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе знания правил и владения техниками общения. Это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

В общении выделяют также следующие позиции:

* доброжелательная (принятия собеседника);
* нейтральная;
* враждебная (непринятия собеседника);
* доминирование, или «общение сверху»;
* общение «на равных»;
* подчинение, или позиция «снизу».