



СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Терехин В.А., Евецкая С.В.

Исследование коммуникативной компетентности специалиста сферы социально-культурного сервиса

В статье раскрывается сущность и понятие «коммуникативная компетентность», в качестве подструктур которой выделяют: толерантность и навыки межличностного общения, конфликтологическую компетентность. Приведены результаты эмпирического исследования коммуникативной компетентности и ее формирования в процессе профессиональной подготовки.

Ключевые слова: компетентность, профессиональная компетентность, коммуникативная компетентность, компетенции, коммуникативные умения.

Динамично развивающейся сфере сервиса ежегодно требуется большое количество высококвалифицированных специалистов. От квалификации персонала в большей степени зависит эффективность работы сервисных предприятий, конкурентоспособность предоставляемых услуг, как следствие, постоянно повышаются требования к уровню подготовки и переподготовки специалистов сферы сервиса, которые, по мнению М.Д. Молева, должны владеть «профессиональными технико-технологическими знаниями, методами использования новых инновационных технологий, навыками организационно-управленческой деятельности» [1, с. 211].

Способность специалиста сферы сервиса эффективно выполнять свои функции, быть мастером и профессионалом зависит от определенных его качеств. Все они во взаимосвязи характеризуются общим понятием – профессиональная компетентность.

Профессиональная компетентность характеризуется сформированностью единого комплекса знаний, навыков, умений, психологических особенностей (качеств), профессиональных позиций и акмеологических инвариантов, где знания, навыки и умения можно представить как ролевые характеристики профессиональной компетентности, а все остальные компоненты указывают на отношение специалиста к деятельности и на его индивидуальность [2].

Будучи интегративным образованием, профессиональная компетентность состоит из компонентов, которыми являются компетенции [3]. Компетенции – это интегративная целостность знаний, умений и навыков, обеспечивающих профессиональную деятельность, способность человека реализовать на практике свою



компетентность. Компетенции широкого спектра использования, обладающие определенной универсальностью, получили название «ключевых». Ключевые компетенции определяют реализацию специальных компетентностей и конкретных компетенций. Одни и те же ключевые компетенции обеспечивают продуктивность различных видов деятельности [3].

В структуре профессиональной компетентности особое внимание уделяется исследованию такого компонента, как коммуникативная компетентность. Авторы определяют ее как «ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения» (Емельянов Ю.Н., 1985) [4]; «совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения» (Петровская Л.А., 2007) [5]; «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми» (Крылов А.А., 2007) [6].

Коммуникативная компетентность личности, на взгляд Е.В. Руденского, складывается из следующих способностей:

- способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации;
- осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации [7].

Коммуникативная компетентность для специалиста в области сервиса выступает одной из основных составляющих профессиональной компетентности. Участвуя в совместной деятельности, производители сервисного продукта и потребители становятся субъектами взаимоотношений, соисполнителями деятельности, а сама она приобретает характер взаимодействия. Важным средством такого взаимодействия выступает общение, коммуникативное взаимодействие, которое, по мнению С.Н. Коробковой, В.И. Кравченко, С.В. Орлова, И.П. Павловой, является отличительной особенностью сервисной деятельности [8]. Важным результатом такого взаимодействия выступает преодоление барьера и процесс формирования доверия к партнеру.

Коммуникативная компетентность означает, что специалист в сфере сервиса должен уметь делать социально-психологический прогноз ситуации общения; уметь тактически и стратегически выстраивать свои отношения с участниками делового общения, опираясь на знание особенностей коммуникативного процесса, средств общения (вербальные, невербальные), коммуникативных типов партнеров, приемов влияния на людей (уметь создать образ, вызывающий доверие и ощущение надежности, для чего необходимо тщательно проработать свой имидж), уметь «подать» себя в определенном ракурсе (самопрезентация). Кроме того, специалист в области сервиса должен уметь максимально точно



определять потребности субъекта общения (партнера, клиента, потребителя); выстраивать беседу с потенциальным потребителем, опираясь на интересы собеседника, а не на свои собственные; стараться говорить то, что хотел бы услышать собеседник.

Как отмечает Е.В. Руденский, коммуникативные умения формируются двумя путями: в ходе разнообразной социальной практики, в которую личность включена, и в ходе специальной подготовки к общению. По его мнению, коммуникативные умения – это «синтез общепсихологических, социально-психологических и специально-профессиональных качеств личности» [7, с. 96].

По мнению Д.М. Рамендика, С.П. Слаквы, О.В. Солонкиной, во взаимоотношениях с клиентами работникам контактных служб необходимо проявлять следующие коммуникативные умения: говорить, слушать, слышать, понимать, обеспечивать принятие передаваемой информации, коммуникативный контроль, гибкость стиля общения, понимание языка жестов, умение распознавать формы психологической защиты в общении с клиентом, соблюдать нравственные эталоны в общении с клиентом [9].

Таким образом, коммуникативная компетентность, представляет систему знаний о видах, различных формах, методах и факторах эффективности доверительного общения, о методах психологического воздействия на партнеров по общению, систему специальных коммуникативных умений, позволяющих осуществлять эффективное общение, влиять на партнеров по общению в различных ситуациях взаимодействий и находящихся в различных (в том числе и негативных) психических эмоциональных состояниях.

Как следствие, в качестве подструктур коммуникативной компетентности специалиста сферы социально-культурного сервиса и туризма можно выделить: толерантность и навыки межличностного общения; конфликтологическую компетентность. Для их исследования использовались: методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко (позволяющая определить признаки негативной коммуникативной установки, а также уровень общей коммуникативной толерантности); методика «Определение уровня конфликтоустойчивости», диагностика принятия других (по шкале Фейя), диагностика враждебности (по шкале Кука-Медлей), диагностика доброжелательности (по шкале Кэмпбелла), экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга), диагностика манипулятивного отношения (по шкале Банта), диагностика межличностных отношений (Рукавишников А.А.)

В эмпирическом исследовании приняли участие 122 человека, из них 50 человек – специалисты, работающие в сфере социально-культурного сервиса и туризма, 72 человека – студенты, обучающиеся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» (принявших участие в лонгитюдном исследовании (на втором, третьем и пятом курсах обучения)).

В Таблице 1 представлены средние значения показателей компонентов негативной коммуникативной установки.



Таблица 1

Сводная таблица средних величин негативной коммуникативной установки

Показатели	Максимум баллов	Полученные баллы			
		студенты 2 курс	студенты 3 курс	студенты 5 курс	специалисты сервиса
Завуалированная жестокость	20	16,47	14,19	13,21	11,36
Открытая жестокость	45	30,17	28,08	24,08	16,26
Обоснованный негативизм	5	3,17	2,73	2,21	1,7
Брюзжание	10	5,4	4,15	3,46	3,32
Негативный опыт общения	20	12,77	11,46	9,58	7,36
Всего	100	67,98	60,61	52,54	39,96

Эмпирическое исследование показало, что у специалистов в области сервиса негативная коммуникативная установка выражена, но в малой степени (полученный балл 39,96 > 33). У студентов второго, третьего и пятого курсов полученные баллы свидетельствуют о наличии выраженной негативной коммуникативной установки. Применение критерия χ^2_r Фридмана показало, что под влиянием фактора времени достоверные, но незначительные изменения произошли по таким показателям, как «завуалированная жестокость» $\chi^2_{F_{5МП}} = 6,020$, «открытая жестокость» $\chi^2_{F_{5МП}} = 6,437$, «обоснованный негативизм» $\chi^2_{F_{5МП}} = 7,312$, «брюзжание» $\chi^2_{F_{5МП}} = 6,020$.

Результаты исследования общей коммуникативной толерантности показали, что специалисты сферы сервиса обладают высоким, а студенты второго, третьего и пятого курсов средним уровнем коммуникативной толерантности. Наибольшая нетерпимость к людям у студентов проявляется в следующих аспектах: категоричность или консерватизм в оценках людей; неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров; стремление переделать, перевоспитать партнеров; стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным; неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности. Среднегрупповые показатели общей коммуникативной толерантности представлены в Таблице 2.



Таблица 2

Среднегрупповые показатели коммуникативной толерантности

Компоненты установки	Студенты 2 курс	Студенты 3 курс	Студенты 5 курс	Специалисты сервиса
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	6,03	6,35	5,5	3,38
Использование себя в качестве эталона при оценке других	5,37	6,05	4,5	3,12
Категоричность или консерватизм в оценках людей	7,53	6,88	6,96	4,8
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров	7,77	7,27	6,21	4,36
Стремление переделать, перевоспитать партнеров	7,27	6,69	4,67	4,22
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным	7,07	7,23	5,92	4,36
Неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности	8,47	8,15	6,33	3,84
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнера	4,43	4,15	3,79	2,92
Неумение приспособливаться к партнерам	6,87	5,81	5,71	3,7
Всего	60,81	58,58	49,59	34,7

Достоверные сдвиги были выявлены по таким показателям, как «использование себя в качестве эталона при оценке других», «категоричность или консерватизм в оценках людей» $X_{\text{эмп}}^2 = 062$, «стремление переделать, перевоспитать партнеров» $X_{\text{эмп}}^2 = 8,687$.

В структуру отношений специалистов сферы сервиса входят: принятие других, доброжелательность, доверие, тенденция находиться в обществе других людей,



быть принятым остальными, они могут брать на себя ответственность, но в то же время, у специалистов сферы сервиса есть тенденция к подчинению другим в общении, тенденция устанавливать близкие и эмоциональные отношения, что характеризует их как субъектов незатрудненного общения. Студентов второго и третьего курсов можно охарактеризовать как субъектов затрудненного общения: довольны высокими баллами по шкалам манипулятивные отношения, цинизм, агрессивность, враждебность, низкий уровень доверия, неприятие контроля над собой, осторожность при установлении близких отношений. Студенты пятого курса строят свои отношения и как субъекты незатрудненного общения, и как субъекты затрудненного общения. В структуру отношений студентов пятого курса входят: принятие других, доброжелательность, стремление брать на себя ответственность, имеется тенденция к подчинению другим в общении, тенденция устанавливать близкие и эмоциональные отношения, но в то же время высокие баллы по шкалам манипулятивных отношений, цинизм, агрессивность и враждебность.

Стоит отметить, что произошли значительные изменения по таким показателям, как «принятие других» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 11,583$, «цинизм» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 9,333$, «агрессивность» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 14,645$, «манипулятивные отношения» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 6,270$, «доверие» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 6,333$, «подчинение другим в общении» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 8,395$.

В структуре коммуникативной компетентности была выделена как подструктура конфликтологическая компетентность. Успешность и конкурентоспособность специалиста сферы сервиса во многом определяются уровнем его конфликтоустойчивости. Эмпирическое исследование показало, что специалисты сферы сервиса имеют высокий уровень конфликтоустойчивости (41,64 балла). Студенты второго, третьего и пятого курсов имеют средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта. Их баллы: 34,33 – второй курс; 36,65 – третий курс; 39,38 – пятый курс. Критерий X_r^2 Фридмана показал, что у студентов произошли серьезные изменения в показателе «конфликтоустойчивость» $X_{r_{ЭМН}}^2 = 15,895$.

Таким образом, работающие специалисты в области сервиса обладают высокой коммуникативной толерантностью, негативная коммуникативная установка выражена, но в малой степени. Их можно охарактеризовать как хороших собеседников, обладающих высоким уровнем конфликтоустойчивости. У студентов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», несмотря на то, что полученные баллы свидетельствуют о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, ее уровень снижается, как и уровень коммуникативной нетолерантности. Наибольшая нетерпимость к людям проявляется в следующих аспектах: категоричность и консерватизм в оценках людей; неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров; стремление переделать, перевоспитать партнеров; стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным; неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности. У студентов повышается конфликтоустойчивость. Если студентов второго и третьего курсов



можно охарактеризовать как субъектов затрудненного общения (довольно высокие балы по шкалам манипулятивные отношения, цинизм, агрессивность, враждебность, низкий уровень доверия, непринятие контроля над собой, осторожность при установлении близких отношений), то студенты пятого курса строят свои отношения как субъекты незатрудненного общения и как субъекты затрудненного общения. В структуру их отношений входят: принятие других, доброжелательность, стремление брать на себя ответственность, имеется тенденция к подчинению другим в общении, тенденция устанавливать близкие и эмоциональные отношения, но в то же время, высоки балы по шкалам манипулятивные отношения, цинизм, агрессивность и враждебность.

Следовательно, эффективно организованный процесс обучения и подготовки студентов к профессиональной деятельности в сфере социально-культурного сервиса позволит сформировать и повысить уровень коммуникативной компетентности.

Литература

1. Проблемы экономики, науки и образования в сервисе: сборник научных трудов / под ред. П.Д. Кравченко. – Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2006. – 256 с.
2. Рабочая книга практического психолога: пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2003. – 640 с.
3. Зеленова Г.В. Профессиональное образование, туризм и сервис. – М.: МПА-ПРЕСС, 2007. – 298 с.
4. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: ЛГУ, 1985. – 166 с.
5. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды. – М.: Смысл, 2007. – 686 с.
6. Психология: учебник / отв. ред. А.А. Крылов. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 752 с.
7. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, Сибирское соглашение, 1999. – 224 с.
8. Сервисная деятельность: учебное пособие / под общ. ред. В.К. Романович. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.
9. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: учебное пособие для студентов высших учебн. заведений. – М.: Мастерство, 2002. – 160 с.