

МОДЕЛИ НА КОМУНИКАТИВНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Автор: Стоян Коев¹

Резюме

Дългогодишният интерес към комуникационните умения и комуникационната компетентност се подхранва от факта, че хората се различават в социалната си компетентност и качеството на комуникативното си представяне. В частност в бизнес средата тази компетентност оказва значително влияние върху професионалния и личен успех и удовлетворение. Обширните изследвания в областта се стремят да открият ключовите фактори, които оказват влияние върху индивидуалната комуникативна компетентност и подобряването на комуникативното представяне в непозната среда.

Ключови думи: комуникация, бизнес комуникация, комуникативна компетентност, модели за комуникативна компетентност.

През последните години професионалната комуникация е претърпяла драматични промени поради комбинация от социални тенденции: глобализацията, промените в комуникационните технологии и появата на нови видове бизнес структури. В съвременната сложна бизнес среда ролята на комуникацията е от основно значение за развитието на бизнеса на международните пазари.

Бързите промени в работната среда подчертават необходимостта от по-добро познаване на елементите, които представляват комуникативна компетентност. Проблемът на комуникативната компетентност в съвременния свят е еднакво важен за бизнеса и образователните организации, поради което е обект на редица социални изследвания. Отварянето на глобалните пазари, поставя комуникацията на ключова позиция за успеха на съвременните бизнес организации. Комуникацията между различните езикови култури става все по-разпространена, което на свой ред налага различно ниво на комуникативна компетентност сред хората от всички професии.

¹ ас. д.ик. н. Стоян Коев; УНСС – София

1. Модели за комуникативна компетентност

1.1. Теоретичната рамка на Джон Мънби за комуникативна компетентност

Джон Мънби (1978) основно се занимава с подготовката на учебния материал за студенти на чужди езици. Неговата рамка на комуникативна компетентност е опит да се обоснове дизайнът на учебния план въз основа на конструкцията на комуникативната компетентност. Той разглежда приноса на различни лингвисти и теоретици към модела на комуникативната компетентност и разработва собствената си рамка. Като се има предвид комуникационната цел като фундамент, неговата рамка на комуникативна компетентност се състои от три основни елемента, които са разделени на различни части:

- *Социално-културна ориентация*

Комуникативната компетентност има социо-културна ориентация, а езикът е основният социално-културен феномен и като такъв трябва да се има предвид, когато се използва за всяка комуникативна цел. Тази съставна част се състои от три компонента: компетентност и общност, контекстуално приспособяване и изисквания за комуникация.

Джон Мънби (1978) предполага, че е грешно да се мисли за общността като хомогенна, в която всеки член притежава добра комуникативна компетентност. По-скоро тя е хетерогенна и се състои от хора с различна степен на компетентности, по отношение на комуникацията. Поради това естеството на комуникативната компетентност, тя трябва да се разглежда спрямо комуникативните нужди на общността и съответното целевото равнище на компетентност на всеки отделен член, необходимо за задоволяване на индивидуалните нужди.

Контекстуалното приспособяване предполага, че познаването на това, което е синтактично възможно за определен език, не е достатъчно за ефективна комуникация. Комуникативната компетентност трябва да включва и познаването на езиковите форми, които са подходящи в конкретна ситуация.

Социално-културната ориентация на комуникативната компетентност подчертава, че езикът се използва като социална функция. Като такива, комуникационните изисквания или нужди на обучаемия език трябва да бъдат взети под внимание при избора на речевите функции или комуникативните действия, необходими за преподаването му. Това изискване се нарича изискване за комуникация в обхвата на социално-културната ориентация.

- *Социо-семантична основа на езиковите знания*

Тази съставка се състои от два компонента: език и комуникативен подход. Езикът е част от семантични възможности, които произтичат от социалната структура и като такъв трябва да бъде приоритетен спрямо всеки друг аспект на комуникацията. Комуникативният подход е важен, защото придава стойност на езиковото съдържание, затова се счита за полезен при придобиване на комуникативна компетентност.

- *Ниво на действие на дискурса*

Комуникативната компетентност е въпрос на дискурс, който се съдържа в писменото и говоримото съобщение. Дискурсът се разбира като „ниво между граматиката и нелингвистичната организация на комуникацията“.

Речевите актове са реализация както на езиковите елементи, така и на тяхното възникване в нелингвистичната организация. Мънби (1978) твърди, че комуникативната компетентност включва „способността да се използват езикови форми за осъществяване на комуникационни действия и да се разберат комуникационните функции на изреченията и техните взаимоотношения с други изречения“.

1.2. Модел на М. Канале и М. Слейн

Първият цялостен модел на комуникативна компетентност, предназначен да служи за образователни цели се създава от М. Канале и М. Слейн през 1980 година. Авторите създават своя интегративен и изчерпателен модел като интегративна рамка на комуникативната компетентност. Моделът на Канале и Слейн (1980) се приема от почти всички следващи теоретици и служи като отправна точка за техните разработки в областта на комуникативната компетентност.

При подготовката на рамката, Канале и Слейн (1980) приемат шест общи предположения за естеството на комуникацията и теорията за комуникативна компетентност:

- Комуникацията се основава на социално-културно, междуличностно взаимодействие, непредсказуемост и творчество и винаги се провежда в определен социо-културен контекст, следва целенасочено поведение, среща ограничения при изпълнението и се оценява като успешна при определени поведенчески резултати.
- Връзката между изказването и неговия социален смисъл е променлива в различните социо-културни и дискурсови контексти, поради което комуникацията включва непрекъснато оценяване и преговори за социалното значение на информацията от страна на участниците.
- Истинската комуникация включва „намаляване на несигурността“ от страна на участниците. Например, говорител, който задава въпрос, няма да знае отговора предварително, но тази несигурност ще бъде намалена, когато бъде даден отговора.
- Комуникацията включва словесни и невербални символи, устни и писмени, както и умения за разбиране.
- Теорията на комуникативната компетентност взаимодейства с теорията на човешкото действие и с другите системи на човешкото знание.
- Комуникативната компетентност или по-точно нейното взаимодействие с други системи на знание се осъществява индиректно в действителното комуникативно представяне.

Рамката за комуникативна компетентност на М. Канале и М. Слейн (1980) се състои от три основни компетенции:

Граматична компетентност

Тя включва познания за лексикалните предмети и за правилата на морфологията, синтаксиса, семантика на изреченията, граматичната семантика и фонологията.

[Type text]

Това знание помага на слушателите да определят и изразят буквалния смисъл на изказванията.

Социолингвистична компетентност

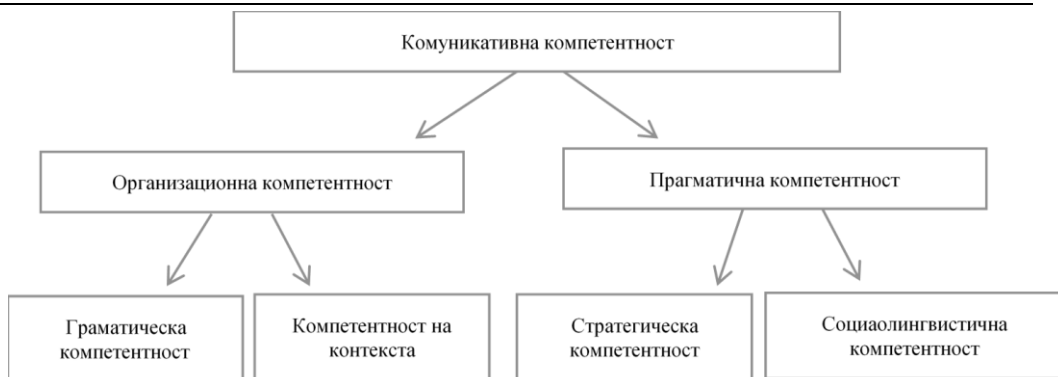
Тя включва два типа правила: социално-културните правила за употреба и правилата на дискурс. И двете правила помагат на слушателя да тълкува социалния смисъл на комуникационните изказвания. Социално-културните правила за употреба решават целесъобразността на изказванията по отношение на компонентите на речта. Основният фокус е върху уместността на предложението и комуникативните функции в даден социално-културен контекст. Вторичният фокус е върху съответното отношение или стил, които се пренасят от използваните граматически форми. Според Канале и Слейн (1980) докато не се развие ясната теория на дискурса, тези правила означават кохезията (граматичните връзки) и съгласуваността (социо-културните правила), налични в изказванията. Такива правила на дискурса се отнасят до понятия като тема и коментар в комуникацията.

Стратегическа компетентност

Съществуват словесни и невербални комуникационни стратегии, които се използват от участниците за компенсиране в комуникация, в която не се притежават достатъчно компетентности. Съществуват два основни вида такива стратегии – те се отнасят главно до граматични компетенции (как да се перифразират граматични форми, които човек не е усвоил или не може да си спомни за момент) и тези, които се отнасят повече до социолингвистична компетентност (например различни ролеви стратегии, как да комуникират с непознати, чийто социален статус е неизвестен). Такива стратегии се придобиват в реални комуникационни ситуации.

По-късно М. Канале (1983) разработва допълнително комуникационната рамка, за да изведе основните компоненти на комуникативната компетентност по следния начин:

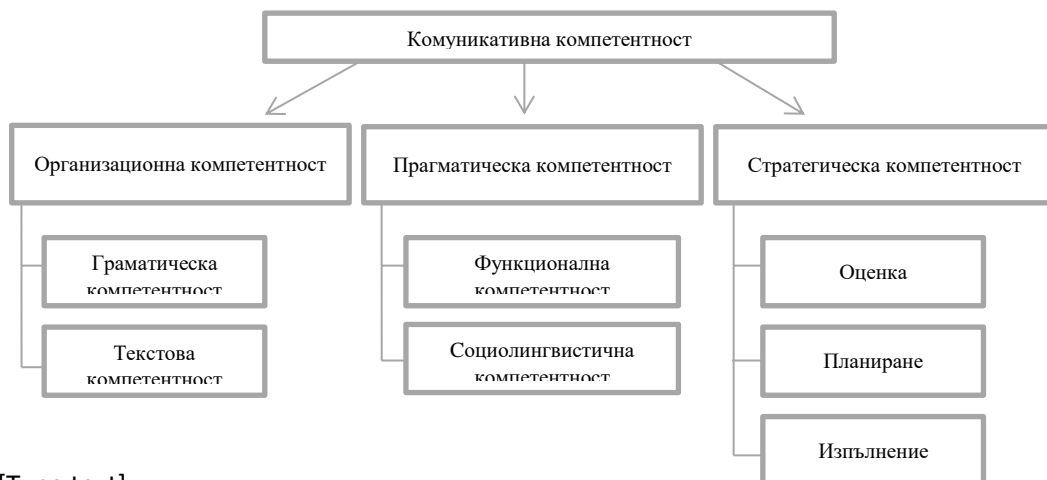
- Граматична компетентност – знанието на езиковия код (граматически правила, речник, произношение, правопис и т.н.).
- Компетентност на контекста – способността да се комбинират езикови структури в различни видове текстове (например, политическа реч, поезия и други).
- Социолингвистична компетентност – майсторството на социо-културен код за езиково използване (подходящо приложение на речника, учтивост и стил в дадена ситуация).
- Стратегическа компетентност – познаване на вербалните и невербални комуникационни стратегии, които да дадат възможност на участника да преодолее трудностите, когато се появяват и да подобри комуникационната си ефективност.



Фигура 1. Комуникационна рамка на комуникативната компетентност

1.3. Комуникативната езикова способност на Лайл Бахман

Моделът на Бахман (1982) обогатява предишните разгледани модели, но е различен от останалите по две причини. Първо, ясно се разграничават „знанията“ от „уменията“, разграничение, което не се наблюдава в останалите модели. Второ, авторът се опитва да характеризира процесите, с които взаимодействат различните компоненти един с друг и с контекста, в който се използва езиковата употреба. Моделът на комуникативната езикова способност е показан на Фигура 2:



[Type text]

Фигура 2. Моделът на комуникативната езикова способност на Лайл Бахман

За Л. Бахман (1982) съществуват следните компоненти на комуникативната езикова способност:

- *Организационната компетентност* се състои от различни способности, свързани с производството и разбирането на формалните езикови структури по отношение на граматиката, тяхното предложение за съдържание и подреждането им в текст. Тази компетентност, следователно, се отнася до взаимоотношенията между знаците и техните референции. Л. Бахман (1982) класифицира този компонент в две различни компетенции: граматическа и текстова компетентност. Граматическата компетентност се състои от способности като познаване на речника, морфологията, синтаксиса и графологията и урежда избора на думи за изразяване на специфични значения, техните форми, тяхното уреждане в изказвания и техните физически реализации, като звуци или като писмени символи. Текстова компетентност включва познаването на правилата за обединяване на изказванията, за да се оформи текст, който по същество е единица на езика – устен или писмен. Текстът се състои от две или повече изказвания или изречения, които са структурирани съгласно правилата на сближаване и реторичната организация.

- *Прагматичната компетентност* при използването на езика е връзката между потребителя на езика и контекста на комуникацията. Практиката се отнася до връзката между изказванията и действията или функциите, които ораторите (или писателите) възнамеряват да изпълнят чрез тези изказвания. Понятието „прагматична компетентност“ включва илюзорна компетентност или познаване на прагматичните конвенции за осъществяване на приемливи езикови функции и социолингвистична компетентност или познаване на социолингвистичните конвенции за подходящо изпълнение на езикови функции в даден контекст.

- *Стратегическата компетентност* (капацитет за прилагане на компонентите на езиковата компетентност в контекстуализираната комуникативна езикова употреба). Стратегическата компетентност е извън езиковата компетентност, но взаимодейства с почти всички аспекти на езиковата компетентност. Съществуват два начина, по които се определя стратегическата компетентност: интерактивна гледна точка и психолингвистичната гледна точка. Стратегическата компетентност се състои от три компонента:

- Компонент за оценка – според който се идентифицира информацията, необходима за осъществяване на комуникативната цел в конкретен контекст. Решение за това кои езикови компетенции трябва да се постигнат; решение кои способности и знания трябва да се споделят със събеседника и да се оцени, доколко комуникацията е успешна.

- Планиращ компонент – извличане на информация от езикова компетентност, избор на начин или канал за комуникация и подбор на изказване.

- Компонент на изпълнение – използване на психофизични механизми, за да се реализира изказването в комуникация.

[Type text]

2 Фактори, влияещи върху комуникативната компетентност

Дж. Лайт (2003) разширява представите за комуникативна компетентност като поставя тезата, че постигането на комуникативна компетентност от лица със сложни комуникационни нужди се влияе не само от тяхната езикова, оперативна, социална и стратегическа компетентност, но и от редица психосоциални фактори, включително мотивация, отношение, увереност и устойчивост.

1. *Мотивация* – мотивацията за общуване влияе върху желанието или нежеланието на индивидите да комуникират с другите в определени ситуации в ежедневието. Когато мотивацията за общуване е висока, индивидите по-често се справят с нуждите от комуникация, докато, ако мотивацията е ниска, те избират да се откажат от възможностите за комуникация. Поддържането на висока мотивация може да се осъществи благодарение на успешни комуникационни преживявания в миналото, които създават желание у индивида да постигне по-добра комуникативна компетентност.

2. *Поведение* – нагласите на индивидите също влияят върху постигането на комуникативна компетентност. Влияние върху нагласите в процеса на комуникация оказват три групи фактори: фактори на средата (например, партньори, настройка, време на деня), фактори за индивида (например, възраст, умения, нужди, история, очаквания) и фактори, свързани с комуникативната компетентност (например, лекота на учене, външен вид, функционалност). Нагласите могат да се променят при промяна в някой от тези фактори – индивида, средата и/или системните фактори.

3. *Доверие* – това е увереността, която определя склонността на индивида да действа, т.е. да се опитва да комуникира във всяка ситуация. Доверието е свързано с индивидуалната самоувереност и убедеността в качествата за общуване в дадена ситуация.

4. *Издръжливост* – ако доверието може да определи склонността на индивида да се опитва да комуникира, то издръжливостта влияе върху това дали индивидът се справя с комуникацията, въпреки предизвикателствата и потенциалните неуспехи. В процеса на комуникация неизбежно се наблюдават неуспехи в опитите да се комуникира успешно. Тези неуспехи могат да произтекат от ограниченията в езиковите, оперативните, социалните и стратегическите умения на комуникаторите или от бариерите в околната среда.

Глобалните промени и трансформации, развитието на комуникационните технологии и социалните и културни революции през последните десетилетия изискват индивидуална промяна за справяне със сложността на новите бизнес условия. Успешното комуникационно представяне изисква нов набор от умения и знания, които да отговарят на глобалната бизнес комуникационна компетентност. Знанията и уменията за комуникативна компетентност не само спомагат за превръщането на индивидите в мултикултурни индивиди, но също така подхранват поддържането на една мултикултурна комуникация и успешно бизнес развитие в глобалната бизнес среда. Следователно високата комуникативна компетентност е

ключът към ефективното функциониране в глобалната комуникационна среда и вписване в глобалното бизнес общество.

Използвана литература

1. Bachman, L. F., 1990, Fundamental considerations in language testing. New York: Oxford University Press
2. Bachman, L., Palmer, A., 1982, The construct validation of some components of communicative proficiency. TESOL Quarterly
3. Canale, M., 1983, From communicative competence to communicative language pedagogy. In Richards, J. C., & Schmidt, R. W. (Eds.), Language and Communication, 2-27. London: Longman
4. Canale, M., Swain, M., 1980, Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing, Applied linguistics
5. Light, J., 1989, Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. Augmentative and Alternative Communication, 5
6. Munby, J., 1978, Communicative Syllabus Design: A Sociolinguistic Model for Designing the Content of Purpose-Specific Language Programmes, Cambridge University Press