2. Функції спілкування.  
У характеристиці спілкування важливими є його функції. Б. Ломов виділяє три функції:

• інформаційно-комунікативну; • регулятивно-комунікативну; • афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передавання та приймання інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень — передавання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження — неузгодження, порівняння поглядів тощо).  
Регуляційно-комунікативна функція полягає в коригуванні поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємного налагодження дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюються взаємна стимуляція і корекція поведінки. Регуляційно-комунікативну функцію виконують такі феномени, як імітація, навіювання та ін.  
Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, у тому числі й соціального.

Існують інші класифікації функції спілкування.

♦ контактна — встановлення контакту як стану готовності до передачі та прийняття інформації і підтримання взаємозв'язку у формі постійної взаємоорієнтованості;

♦ інформаційна — обмін інформацією, думками, рішеннями;

♦ спонукальна — стимулювання партнера по спілкуванню;

♦ координаційна — взаємна орієнтація і погодження дій при організації взаємодіяльності;

♦ розуміння — не лише адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлення, але й розуміння партнерами один одного (намірів, емоційних станів тощо);

♦ амотивна — збудження у партнера необхідних емоційних станів ("обмін емоціями") чи зміна своїх під впливом партнера;

♦ встановлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків соціуму, в якому необхідно діяти індивіду;

♦ вплив — зміна стану, поведінки, особистісно-образних формувань (намірів, установок, рішень, потреб, дії тощо).

Різновидом рольового спілкування є управлінське спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками, які займають різні позиції в соціальній чи управлінській ієрархії.

А. А. Урбанович визначає такі основні функції управлінського спілкування:

■ видача розпорядчої інформації (розпорядження, накази, рекомендації, поради тощо);

■ отримання зворотної (контрольної) інформації про хід і результати реалізації розпорядчої інформації;

■ видача оціночної інформації про результати реалізації завдання.

Перша функція в управлінському спілкуванні присутня завжди, вона є провідною. Друга і третя можуть бути відсутні в тому чи іншому конкретному акті управлінського спілкування.

1. Стратегії мовленнєвого спілкування.

Iснують різні концепції, що описують способи, моделі та стилі спілкування. Різноманіття підходів певною мірою сприяє більш глибокому вивченню й аналізу основного процесу і допомагає кожному спиратися па ту концепцію, яка йому найбільше зрозуміла і відповідає його уявленням про себе та про інших. Проте важко розібратись у великій кількості підходів, ураховуючи, що описано далеко не всі, до того ж, звичайно, заважає відмінність у тер¬мінах, які вживаються для характеристики одних і тих самих явищ. Об’єднати розмаїття термінів і відповідних їм феноменів можна, увівши поняття «стратегія та тактика спілкування». Це дасть змогу описати процес інтегровано і сприятиме систематизації інформації. Варто зауважити, що деякі вчені вживали термін «стратегія спілку¬вання», однак переважно в математичному контексті (відповідно до теорії гри). У працях з менеджменту й маркетингу це поняття охоп¬лює не лише спілкування, а й усю систему стратегій, які використо-вуються в організації (підприємстві, фірмі тощо). Наприклад, у мар¬кетингу розрізняють стратегії, зорієнтовані на збут товару, і клієнтцентровані стратегії. Сьогодні в основі підготовки керуючих американськими байками лежить саме навчання їх стратегіям і тактикам.  
Існують різні визначення поняття «стратегія». У нашому розумінні — це загальна схема дій. Американські автори вважають, що це загальний план досягнення мети. Описуючи та конструюючи в житті стратегії спілкування, доцільно орієнтуватися па обидва визначення. До того ж треба ще враховувати, чи досягаєть¬ся мета під час спілкування одним суб’єктом чи обома (мотивацій¬ний компонент стратегій).  
Коли двоє суб’єктів прагнуть виконати разом певну роботу, обмінятися думками, почуттями, оцінками, дійти згоди, вони, спілку¬ючись, прямують до досягнення спільної мети. Якщо ж кожен або один із суб’єктів хоче задовольнити лише свої інтереси, він ста¬вить перед собою індивідуальну мету. Інколи люди, що спілкують¬ся, можуть і не ставити перед собою певної мети (фактичне спілку¬вання).  
Для повної характеристики стратегій до мотиваційного компо¬нента необхідно додати ще змістовний. Річ у тім, що спільна або індивідуальна мета може відповідати гуманістичним або маніпулятивним (егоїстичним, навіть жорстоким) установкам спілкування. У першому випадку — це найчастіше готовність, що реалізується у спілкуванні через акти співробітництва, співучасті, взаємодопомоги, взаєморозуміння та взаємоповаги. У другому випадку — це спрям¬ваність на дії, в яких проглядають корисливі, егоїстичні інтереси од¬ного або обох суб’єктів. Саме ці установки кожного з них і при¬зводять до маніпулювання та порушення етики спілкування.  
Для характеристики стратегій важливими є не лише мета та ко¬мунікативні установки, а й характер конструювання спілкування. Його стратегічним параметром є певне співвідношення між діалогом і монологом. Якщо під час взаємодії суб’єкти по черзі обмінюються інформацією, думками, жестами, почуттями, то вони дотримуються діалогу. Якщо досить довго говорить один або ж, говорячи, кожен думає лише про себе, то відбувається монолог чи два монологи. Сприймаючи монолог одного із суб’єктів, інший може вести з ним внутрішній діалог. Діалогічний підхід до спілкування (краще в кон¬тексті зовнішнього діалогу) є оптимальним з погляду організації комунікації й має великий розвиваючий, творчий потенціал.  
Ці стратегії ділового спілкування можна пояснити на прикладах.  
Так, перед створенням фірми Микола 3. і Ганна П. самостійно розпоряджалися своїми коштами. Тепер вони мають вести фінан¬сові справи разом. Для цього необхідно прийняти єдине рішення, яке б задовольнило обох партнерів. Але Микола 3. заявляє: «Я — старший, через це я буду розпоряджатися грошима». Це стратегія К.  
Економіст М. побачила на столі у начальника відділу новий штатний розклад. У ньому вона не знайшла своєї посади. У неї вихопи¬лось: «Ах, так?! Як же він міг так повестися зі мною? Я не допущу цього». Це стратегія — маніпулятивно-монологічна, мета її індиві¬дуальна.  
А ось приклад стратегії — гуманістично-діалогічиої. Мета її спільна. Керівник організації говорить: «Наступного року випускатимемо іншу продукцію, більш складну. Що ми для цього мусимо зараз зробити?» Підлеглі внесли такі пропозиції: розробити доку¬ментацію, визначитись з ресурсами, знайти покупців і т. ін. «Давайте конкретно розподілимо, хто за що відповідатиме,» — попросив ке¬рівник. Начальники служб почали формулювати свої завдання.  
Стратегії спілкування, наведені у прикладах, є так званими чистими. У житті найчастіше бувають їхні комбіновані варіанти.  
Система послідовних дій, що сприяють реалізації стратегії, досяг¬ненню мети, називається тактикою. Одну й ту саму стратегію спілку¬вання можна втілити в різних тактиках. Побудова стратегії або її добір залежить від особливостей суб’єктів, які це здійснюють, їх си¬стеми цінностей, інтересів і обов’язково від комунікативних устано¬вок. Побудова і добір тактик базуються насамперед на знаннях про ситуацію та особливості конкретних співрозмовників. Загалом, на роз¬будову тактики як системи дій при спілкуванні звичайно впливає стратегія, якщо вона є усвідомленою. Саме вона визначає характер дій, які застосовують суб’єкти, передаючи певну інформацію і впли¬ваючи один на одного.  
Отже, спосіб і стратегія спілкування — два споріднених феномени, що розкривають операційний аспект взаємодії людей. Вони є важливим інструментом досягнення мети.

**4. Моделі ділового спілкування.**   Для характеристики системи дій, що їх виконують суб´єкти спілкування, використовують і таке поняття як модель.  
   Учені виділяють такі типи особистостей (залежно від того, як вони ставляться до моральних цінностей, а отже, до спілкування та його культури):  
   1. Споживацький тип. Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших. З усього хоче мати користь. Прагне до щастя, яке в її розумінні — найбільша цінність. Індивідуалістка, спочатку має бути добре їй, а потім іншим. Довіряє лише собі.  
   2. Конформістський тип. Людина цього типу має колективістський характер. Намагається бути, як усі. Спілкуватися з такою людиною легко. Біля себе не терпить людей, схожих на неї. Людина цього типу може порушувати правила, але не загальноприйняті норми.  
   3. Аристократичний тип. Це яскраві особистості з почуттям власної гідності. Люди цього типу обожнюють створений ними власний світ. Часто вони діють, не думаючи про наслідки. Дбають лише про себе, зверхньо ставляться до інших. Спілкуватися з такими людьми нелегко.  
   4. Героїчний тип. Люди цього типу завжди з чимось борються. У спілкуванні вони активні й наступальні, не сприймають світу та інших людей такими, якими вони є, намагаються їх змінити. "Герої" — це люди соціально орієнтовані, у них розвинене почуття обов´язку, справедливості, але вони не характеризуються терпимістю до інших.  
   5. Релігійний тип. До цього типу належать люди, для яких головна цінність — сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними. Мотивом поведінки і спілкування з іншими є любов до ближнього і почуття єдності з людьми та світом.  
   Потрібно навчитися розпізнавати моральний тип людини, з якою доведеться спілкуватися. Це допоможе зорієнтуватися і вибрати відповідну лінію поведінки для досягнення успіху.  
   Прогресивний американський психолог, фундатор сімейного консультування В. Сатир виокремлює п´ять типів особистостей:  
   1) запобігливий;  
   2) звинувачувальний;  
   3) врівноважений;  
   4) віддалений;  
   5) урівноважений.  
   Запобігливий тип. Така людина в розмові прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки. Вона говорить так, ніби нічого не може зробити сама, не діставши схвалення інших, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу, вдячна вже за те, що з нею розмовляють. Цей тип ще має назву миролюбця.  
   Звинувачувальний тип. Така людина постійно шукає і знаходить тих, хто винен. Вона — диктатор, господар ситуації, нерідко поводиться зухвало, говорить різко та жорстко, перебиває інших, не даючи людям договорити до кінця. Людина цього типу прагне в такий спосіб завоювати авторитет, владу над іншими. У глибині свідомості вона знає, що без інших нічого не варта, і тому радіє, якщо люди їй підкоряються, відчуваючи себе винними. Сам же звинувачувальний тип при цьому дістає задоволення.  
   Врівноважений тип — це дуже коректна, надто спокійна людина, яка розраховує все наперед, має монотонний голос, вибудовує довгі фрази.  
   Віддалений тип не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно.  
   Ці чотири типи спілкування свідчать про занижену самооцінку, відчуття власної меншовартості — врівноважений тип. Поведінка такої людини послідовна, гармонійна. До інших вона ставиться відкрито, чесно, ніколи не принижує людську гідність.  
   Люди такого типу спілкування, як правило, знаходять вихід зі складного становища і можуть об´єднати інших людей для спільної діяльності. Це — цілісні особистості. Вони прямо передають свої думки, відкрито виражають почуття, здатні до особистісного зростання, викликають повагу і довіру до себе. Урівноважені люди мають високий рівень моральної та психологічної культури спілкування і потенційні можливості для її підвищення.  
   Серед особливостей спілкування традиційно виокремлюють не лише певні способи впливу на людей, а й стилі як інтегровані характеристики. Під стилем розуміють, звичайно, систему прийомів діяльності, поведінки людей. Найхарактерніше стиль проявляється в діловому та професійному спілкуванні, у взаємовідносинах між керівником та підлеглими, у лідерстві.  
   Розрізняють три стилі лідерства:  
   1) авторитарний;  
   2) демократичний;  
   3) ліберальний.  
   Вони характеризують не лише спілкування, а й манеру поведінки лідера щодо інших, тип його влади, ставлення до роботи та інших. Відповідно до зазначених стилів лідерства можна описати і стилі спілкування.  
   Так, при авторитарному стилі лідер віддає накази, дає вказівки, інструкції. Він не любить, коли інші проявляють ініціативу, не хоче, щоб із ним дискутували, обговорювали прийняті ним рішення.  
   Демократичний стиль, навпаки, передбачає, що активність учасників спілкування та їхня ініціатива підтримуються, завдання та способи їхнього виконання обговорюються. Якщо для першого стилю спілкування характерним є виокремлення свого "Я", то для другого типовим займенником є "Ми".  
   При ліберальному стилі спілкування проблеми обговорюються формально, керівник може і не бути лідером. Він піддається різним впливам, не виявляє ініціативи у суспільній діяльності.  
   Спрямованість у стилі ділового спілкування може бути різною — на іншого або на себе. Якщо людина потребує іншого, або заклопотана собою, то кажуть, що у неї піддатливий стиль. Якщо співрозмовник прагне досягти успіху в спілкуванні та діяльності, контролюючи інших, його стиль називають агресивним. Якщо людина зберігає емоційну дистанцію, незалежність у спілкуванні, її стиль вважають відчуженим. Крім того, розрізняють такі стилі: альтруїстичний (допомога іншим), маніпулятивний (досягнення власної мети) та місіонерський (обережний вплив).  
   Особливості взаємин і характер взаємодії у процесі навчання та виховання певною мірою визначили стилі педагогічного спілкування: спільної творчої діяльності; дружньої прихильності; спілкування-дистанція; спілкування-залякування; спілкування-загравання.  
   Вивчення стилів спілкування, як і стилів діяльності загалом за останні 11—15 років, стало важливим напрямом пошуку шляхів оптимізації діяльності людей та їхніх взаємин. Один з таких шляхів — цілісне вивчення процесуальних характеристик спілкування, його культури

3. Види, типи і форми спілкування.

Багатоманітність функцій спілкування, беззаперечно, породжує значну кількість його видів. Враховуючи багатоаспектний характер спілкування, класифікувати його види можна за такими ознаками:

1. За участю чи неучастю мовних засобів: вербальне (словесне) і невербальне (міміка, жести, постава тощо), комбіноване.

2. За формою представлення мовних засобів: усне, письмове, друковане.

3. За темою: політичне, наукове, релігійне, філософське, навчально-педагогічне, виховне, побутове.

4. За метою: ділове і розважальне.

5. За кількістю учасників: внутрішнє (комунікант спілкується сам із собою), міжособистісне (спілкуються двоє), групове (3-5 учасників), публічне (20 і більше), масове (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше здійснюється за допомоги засобів масової комунікації).

6. За характером: опосередковане і безпосереднє, діалогічне, монологічне і полілогічне.

7. За мірою офіційності: офіційне (рольове) передбачає стосун­ки, що опосередковуються соціальними професійними ролями *(начальник - підлеглий, викладач - студент, колега* - *колега)* і неофіційне (приватне) *(спілкування друзів, приятелів тощо).*

1. За тривалістю: постійне (у колективі, у сім'ї), періодичне (кількаразові зустрічі), короткотривале (у транспорті, у черзі), дов­готривале (із друзями).
2. За свободою вибору партнера: ініціативне спілкування (співрозмовники мають змогу вибирати своїх партнерів, уникати спілкування з неприємними людьми) і вимушене спілкування (особа спілкується незалежно від своїх бажань) - розмова з керівником.
3. За соціальними чинниками: особистісно зорієнтоване (встановлення особистісних стосунків, насамперед товариських) соціальне зорієнтоване (встановлення статусних, рольових стосунків - *лікар - пацієнт).*
4. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом: необхідне (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично неможлива); бажане (міжособистісні контакти, що сприяють успішному вирішенню професійних, виробничих проблем); нейтральне (міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню проблеми); небажане (міжособистісні контакти, які заважають досягненню мети спільної взаємодії).

12. За додержанням норм - нормативне (відповідно до літературних норм); ненормативне (порушуючи нормативні норми); етикетне і неетикетне.

За різними ознаками класифікують науковці й форми спілкування. Ми скористаємося тією класифікацією, в основу якої покладено організаційний аспект професійної взаємодії. Згідно з цією класифікацією виокремлюють такі **форми спілкування:**

індивідуальні й групові бесіди;

телефонні розмови;

наради;

конференції;

збори;

дискусії;

полеміка.

Ф. С. Бацевич у підручнику «Основи комунікативної лінгвістики» подає класифікацію мовного спілкування за такими критеріями:

1. залежно від форми втілення мовних засобів - монологічне, діалогічне, полілогічне;
2. з урахування специфіки каналів спілкування - мовлення безпосереднього спілкування (обличчям до обличчя); мовлення опосередкованого спілкування (записки, друкована продукція, телефон, радіо, телебачення, Інтернет тощо);
3. залежно від функції та змісту повідомлення - побутове, на­укове, офіційно-ділове, естетичне.
4. за способом організації - стихійне (випадкова зустріч) і орга­нізоване (збори, мітинги, конференції тощо);
5. за сферами спілкування або стосунками комунікантів – дружня розмова друзів, добрих знайомих, закоханих тощо); антагоністичне (спілкування ворогів, людей, які сваряться); офіційне (рольове).

Усі названі форми спілкування різняться мовними засобами, мають стильову специфіку.

6. Формування духовної культури особистості через спілкування.  
Центральною фігурою [культури](http://daviscountydaycare.com/kultura--czivlzaczya/58-ponyattya-kulturi-sutnst-struktura-ta-osnovn-funkcz-kulturi-kultura--dyalnst.html) є людина, бо [культура](http://daviscountydaycare.com/kultura--czivlzaczya/58-ponyattya-kulturi-sutnst-struktura-ta-osnovn-funkcz-kulturi-kultura--dyalnst.html) світ людини. Культура - це розвиток духовно-практичних здібностей і потенцій людини та їх втілення в індивідуальному розвитку людей. Через включення людини у світ культури, змістом якої є сама людина у всьому багатстві її здібностей, потреб і форм існування, реалізується як самовизначення особистості, так і її розвиток. Які ж основні пункти цього культивування? Питання складне, тому що ці опорні пункти по своєму конкретному змісту своєрідні в залежності від історичних умов.

Найважливіший момент у цьому процесі - формування розвиненого самосвідомості, тобто здатності до адекватної оцінки не тільки свого місця в суспільстві, а й своїх інтересів і цілей, здатності до планування свого життєвого шляху, до реалістичної оцінки різних життєвих ситуацій, готовності до реалізації раціонального вибору лінії поведінки і відповідальності за цей вибір, нарешті, здатності до тверезої оцінки своєї поведінки і своїх дій.

Задача формування розвиненого самосвідомості надзвичайно складна, особливо якщо врахувати, що надійним ядром самосвідомості може і повинно бути світогляд як своєрідне загальне орієнтують початок, що допомагає не тільки розбиратися в різних конкретних ситуаціях, а й планувати, моделювати своє майбутнє.

Конструювання змістовної і гнучкої перспективи, яка представляє собою набір найважливіших ціннісних орієнтацій, займає особливе місце у самосвідомості особистості, в її самовизначенні, а поряд з цим характеризує і рівень культури особистості. Невміння конструювати, виробляти таку перспективу найчастіше обумовлено розмитістю самосвідомості особистості, відсутністю в ньому надійного світоглядного стрижня.

Таке невміння найчастіше спричиняє за собою кризові явища в розвитку людини, що знаходять своє вираження в злочинній поведінці, у настроях крайньої безвихідності, в різних формах дезадаптації.

Дозвіл власне людських проблем [буття](http://daviscountydaycare.com/zagalna-flosofya/252-buttya--nebuttya-.html) на шляхах культурного розвитку і самовдосконалення вимагає вироблення чітких світоглядних установок. Це тим більш важливо, якщо врахувати, що людина не тільки чинне, але і самоізменяющееся істота, одночасно і суб'єкт, і результат своєї діяльності.

У становленні особистості важливе місце займає освіта, однак поняття освіченості і культурності цілком не збігаються. Освіченість найчастіше означає володіння значним запасом знань, ерудицію людини. У той же час вона не включає цілий ряд таких найважливіших характеристик особистості, як моральна, естетична, екологічна культура, культура спілкування і т. д. А без моральних основ сама по собі освіченість може виявитися просто небезпечною, а розвинутий освітою розум, не підкріплений культурою почуттів і вольовою сферою, або безплідним, або однобічним і навіть збитковим у своїх орієнтаціях.

Ось чому такі важливі злитість освіти і виховання, поєднання в освіті розвитку інтелекту і моральних начал, посилення гуманітарної підготовки в системі всіх навчальних закладів від школи до академії.

У становленні культури особистості велике місце відводиться культурі спілкування. Спілкування - одна з найважливіших сфер життєдіяльності людини. Це найважливіший канал трансляції культури новому поколінню. Дефіцит спілкування дитини з дорослими позначається на його розвитку. Швидкий темп сучасного життя, розвиток засобів зв'язку, структура поселення жителів великих мегаполісів найчастіше приводить до вимушеної ізоляції людини. Телефони довіри, клуби за інтересами, спортивні секції - всі ці організації та інститути грають дуже важливу позитивну роль у справі консолідації людей, створення сфери неформального спілкування, яка так важлива для творчої і репродуктивної діяльності людини, збереження стійкої психічної структури особистості.

Цінність і ефективність спілкування у всіх його видах - службового, неформального, дозвіллєвого, спілкування в сім'ї і т. д. - у вирішальній мірі залежить від дотримання елементарних вимог культури спілкування. Перш за все це поважне ставлення до того, з ким спілкуєшся, відсутність прагнення підніметься над ним, а тим більше тиснути на нього своїм авторитетом, демонструвати свою перевагу. Це вміння слухати, не перериваючи міркування свого опонента. Мистецтву ведення діалогу надоучіться, особливо це важливо сьогодні в умовах багатопартійності і плюралізму думок. У такій обстановці особливу цінність набуває вміння доводити і обгрунтовувати свою позицію в строгій відповідності з жорсткими вимогами логіки і настільки ж логічно обгрунтовано, без грубих випадів спростовувати своїх опонентів.

5. Особистісні прояви в комунікативних ситуаціях.  
Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок , що забезпечують ефективне спілкування (7). Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх ви рішень . У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.   
Структура комунікативної компетентності. Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний , комунікативний й інтерактивний аспекти (1), то комунікативну компетентність можна розглядати як складову спілкування. Тоді комунікативний процес розуміється як "інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами" [10]. Тобто, виникає "вузьке" поняття "комунікація". Однак часто "комунікацію" розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що "комунікативний вплив є … психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки "[1]. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин , що склався між учасниками комунікацій. Є й широке розуміння "комунікації", яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.   
Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:   
·                    орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда [9];   
  
·                    спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів , міжособистісних відносин і умов соціального середовища [9];   
  
·                    адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації [4];   
  
·                    готовність і уміння будувати контакт з людьми [4];   
  
·                    внутрішні засоби регуляції комунікативних дій [7];   
  
·                    знання, уміння і навички конструктивного спілкування [11];   
  
·                    внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [13].   
Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки , соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння , навички .   
В.Я. Ляудіс , А.М. Матюшкіна , А.Я. Пономарьова виділяють два типи діяльності і відповідно два типи завдань : творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні), що відображаються в аналізі процесу спілкування [15]. Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок , ролей, що склалися, завжди передбачає продуктивне спілкування. Репродуктивне, або стандартизоване спілкування передбачає взаємодію "за стандартом", "за сценарієм". Можна говорити також про зовнішнє, поведінкове , оперативно-технічне і індивідуально-значеннєве спілкування [15]. А.Б. Добрович у своїх роботах розрізняє конвенційне , примітивне, маніпулятивне , стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування [6].   
У контексті проблеми ефективності спілкування доцільно згадати про таке явище в людській взаємодії, як роль. Роль є фіксацією визначеного положення , що займає той або інший індивід у системі міжособистісних відносин [1]. У психології виокремлюють формальні, внутрішньогрупові , міжособистісні й індивідуальні ролі [6]. Формальна роль – це поведінка , що будується відповідно до засвоєних очікувань з боку оточення , пов'язаних з виконанням тієї чи іншої соціальної функції (продавець, покупець, учень, педагог, підлеглий , керівник і т.д.). Внутрішньогрупова роль – це поведінка , що вимагає урахування очікувань, запропонованих учасниками групи на основі сформованих взаємовідносин. Міжособистісні ролі – це поведінка , яка передбачає урахування очікувань, запропонованих іншою людиною на основі сформованих відносин.   
Існують й інші класифікації ролей: активні ролі, що виконуються в даний момент і латентні ролі, що не виявляються в даній ситуації; інституціалізовані , пов ' язані з офіційними вимогами організації, і стихійні, пов ' язані зі стихійно виникаючими відносинами , але все це так чи інакше перетинається з вищесказаним [10].   
Людина завжди перебуває в контакті з іншим – партнером реальним, уявним, обраним , нав'язаним і т.п. Інваріантними складовими спілкування є такі компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання . Варіативність же пов ' язана з характеристиками самих складових – партнерів по спілкуванню, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток вмінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні (15).   
Головною якісною характеристикою всіх цих "психологічних інструментів" вважається " загальна спрямованість" на людину, що у свою чергу є підставою ефективного спілкування [3]. Орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині є важливою в ефективному спілкуванні, тому що вона сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося. Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності [3], перш за все мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, що спонукають до них. Умовою успішного спілкування людини з іншими людьми вважають соціально-психологічну перцепцію, яка включає ідентифікацію, емпатію , соціальну рефлексію (1).   
Таким чином, можна сказати, що комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну сферу.   
Однією із складових комунікативної компетентності є уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими , які породжують різну інтерпретацію тих самих понять, що обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання ). Бар'єри у комунікації можуть носити також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відношення : від дружби до ворожості по відношенню один до одного.