

## KOMUNIKACINIŲ MOKĖJIMŲ STRUKTŪRA IR TURINYS

**Beata Grebliauskienė**

Komunikacija, kaip keitimasis informacija, pastaruojų metu įgyja vis didesnę svarbą. Tiek informacija, tapusi savarakiška vertybe, tiek keitimasis ja skatina domėtis paties keitimosi galimybėmis ir kokybe.

Komunikaciją galima analizuoti įvairiose plotmėse, tačiau pastaruojų metu ypač aktuali tampa socialinė komunikacija. Šiuo atveju keitimosi informacija kokybę lemia du veiksniai: techninės priemonės (ir jų kokybė) bei žmogaus, kaip komunikacijos subjekto, specialūs mokėjimai. Tokiu būdu, siekiant pagerinti komunikacijos kokybę, reikia atkreipti dėmesį į abu veiksnius ir atitinkamai juos tvarkyti ir keisti. Šiandienos situacijoje ypač išryškėja poreikis ugdyti ir tobulinti komunikacinius mokėjimus. Norint tinkamai ugdyti efektyvius mokėjimus, pirmiausia būtina atlikti jų turinio ir struktūros analizę. Šiame straipsnyje pristatoma komunikacinių mokėjimų analizė, atspindinti jų turinį ir struktūrą.

*Mokėjimą mes suprantame kaip gebėjimą atlikti tam tikrą veiklą, remiantis įgyta patirtimi<sup>1</sup>. Atsižvelgiant į nerašytinės komunikacijos sampratą, nerašytinis komunikacinis mokėjimas apibrėžiamas kaip gebėjimas sėkmingai tvarkyti (kurti) informaciją ir ją keisti, siekiant bendro supratimo, informacijos kodavimui naudojat nerašytinius verbalinius ir neverbalinius kodus.*

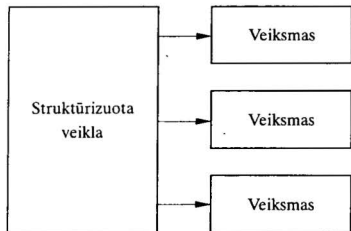
Bet kuriuos mokėjimus galima įvertinti ir aprašyti remiantis šiais kriterijais:

- sudėtingumas (atliepiantis žinių sudėtingumą ir platumą);
- struktūrizuotumas;
- veiklos, kurioje pasireiškia mokėjimas, specifika;

<sup>1</sup> Patirtis suprantama kaip teorinio ir praktinio žinojimo visuma

- veiklos (poveikio) objektas;
- žinių taikymo situacijų skaičius.

Siekiant įvertinti mokėjimo, kaip *gebėjimo atlikti tam tikrą veiklą, remiantis įgyta patirtimi (žiniomis ir įgūdžiais)*, struktūrizuotumą reikia pasižiūrėti į veiklą jos struktūrizuotumo aspektu. Tai yra veiklą, kaip sudėtingą veikimą, tikslinga suskirstyti į tarpusavyje susijusių veiksmų atlikimą, kaip vaizduojama 1 pav.



1 pav. **Struktūrizuotos veiklos schema**

Veiklos schema parengta remiantis Perkinsono, Popo (1991), Tuckmano (1992) ir kitų požiūriu. Padalinus veiklą į atskirus veiksmus, galima kalbėti apie kiekvieno veiksmo atlikimo tobulinimą atskirai. Taip suprantant galima teigti, kad sudėtingas struktūrizuotos veiklos atlikimo mokėjimas gali tapti įgūdžiu. Mokėjimo perėjimas į įgūdį vyks nuosekliai, vis didesniais

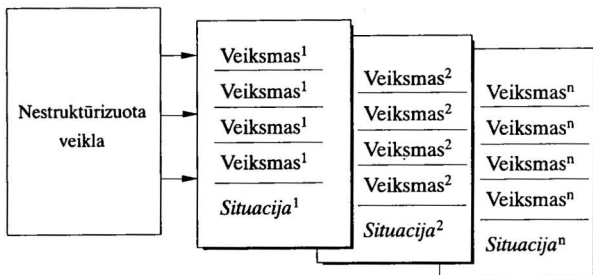
kiekiui veiksmų, sudarančių veiklą, tampant automatizuotais.

Tačiau kyla klausimas, ar visas veiklas galima struktūrizuoti, tai yra suskaidyti į tam tikrus veiksmus. Pirmiausia tam, kad veiklą galėtume išskaidyti į atskirus veiksmus, jos turinys turi būti nekintantis. Tai įmanoma tokiu atveju, kai veiklai nedaro įtakos aplinkos sąlygos. Tokia veikla turi vykti arba nekintančiomis sąlygomis, arba turi būti santykiškai nuo jų nepriklausoma.

Jeigu veiklos negalima atriboti nuo aplinkos sąlygų įtakos (o socialinės veiklos atveju taip ir yra), jos struktūrizavimas, t. y. skaidymas į sudedamuosius veiksmus, turėtų atrodyti taip, kaip pavaizduota 2 pav.

Kiekvienai skirtingai situacijai toje pačioje veikloje išskiriamos skirtingos įvairių veiksmų kombinacijos. Tokiu būdu, esant neribotam situacijų skaičiui, galima prognozuoti taip pat neribotą veiksmų kombinacijų skaičių.

Jeigu veikla kinta veikiant aplinkos sąlygoms, o tai būdinga socialinėms veikloms, negalima išskirti aiškios jos struktūros, tai yra suskaidyti į atitinka-



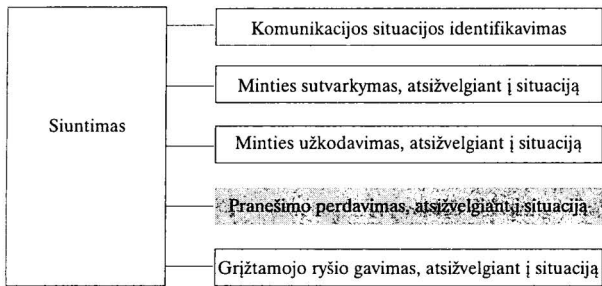
2 pav. Nestruktūrizuotos veiklos schema

mus veiksmus. Tokiu atveju galima kalbėti tik apie atitinkamų veiklos principų, metodų ir būdų identifikavimą. Turimų žinių taikymas priklausys nuo taikymo sąlygų. Taigi ir komunikacinis mokėjimas nėra konkrečios veikimo technikos (ar veikimo algoritmo) įvaldymas.

Atsižvelgiant į tai, kad čia komunikacija nagrinėjama socialiniame lygmenyje ir apibrėžiama kaip dviejų ir daugiau žmonių keitimasis informacija siekiant bendro supratimo, komunikacinius mokėjimus pagal poveikio objektą galima priskirti *socialiniams mokėjimams*. Aiškus socialinis komunikacinių mokėjimų pobūdis lemia tai, kad šie mokėjimai pasireiškia tik socialinių kontaktų metu, tai yra žmogui sąveikaujant su kitais žmonėmis (tiesiogiai arba per tarpininkus).

Komunikacinės veiklos platumas ir sudėtingumas lemia mokėjimų, užtikrinančių šios veiklos sėkmę, įvairovę. Vienaip ar kitaip identifikuoti ir sutvarkyti šiuos mokėjimus galima pirmiausia remiantis komunikacijos proceso struktūra: siuntėjas generuoja informaciją (mintį), ją užkoduoja, perduoda ir priima grįžtamąjį ryšį. Gavėjas priima perduodamą pranešimą, jį dekoduoja ir supranta bei duoda grįžtamąjį ryšį. Grįžtamojo ryšio davimas ir priėmimas užtikrina „siuntėjo“ ir „gavėjo“ pozicijų kaitą bei komunikacijos proceso nenutrūkstamumą. Atsižvelgiant į tai, kad komunikacijos procese dalyvauja siuntėjas ir gavėjas, tam tikru proceso etapu atliekantys skirtingas funkcijas (siuntėjas – siuntimo, gavėjas – priėmimo), galime išskirti siuntimo ir priėmimo komunikacinius mokėjimus.

Remdamiesi santykinio komunikacijos proceso suskirstymo etapais, tiek siuntimo, tiek priėmimo veiklą **santykiškai** galime suskirstyti į kelis etapus. Grafinis šių veiklų vaizdas pateikiamas 3 ir 4 paveiksluose.



Veiklos lygiai:

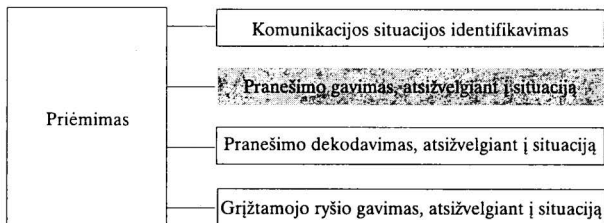


– mintinis



– operacinis-techninis

3 pav. Siuntimo komunikacinės veiklos schema



Veiklos lygiai:



– mintinis



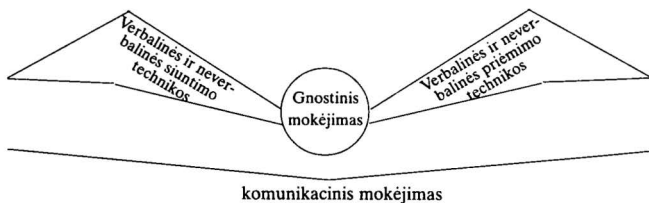
– operacinis-techninis

4 pav. Priėmimo komunikacinės veiklos schema

Toks santykinis suskirstymas tiek siuntimo, tiek priėmimo veikloje leidžia išskirti operacinį-techninį ir mintinį<sup>2</sup> veiklos lygius. Pastarasis lygis aiškiai dominuoja abiejose veiklose. Mintinės veiklos svarbą komunikacinėje veikloje pabrėžia ir Robbinsas bei Jonesas (1989), teigdami, kad bet kuris sąmoningas komunikacijos aktas prasideda minčių sutvarkymu. Taigi šalia siuntimo ir priėmimo mokėjimų tikslinga sąlygiškai išskirti gnostinius komunikacinius mokėjimus.

Santykiniame komunikacinės veiklos suskirstyme išryškėjantys du kokybiškai skirtingi veiklos lygiai (mintinis (gnostinis) ir operacinis-techninis) lemia dviejų sudėtinių komunikacinio mokėjimo dalių išskyrimą. Tai *gnostinis mokėjimas ir operacinis-techninis mokėjimas (arba komunikacinės technikos įvaldymas) kaip sudėtinės komunikacinio mokėjimo dalys*.

Robbinso ir Joneso (1989) teigimu, mintijimas yra komunikacijos pagrindas, kadangi bet kuris tikslingas komunikacinis aktas prasideda nuo idėjų generavimo ar minčių sutvarkymo. Taigi ir gnostinis mokėjimas bus komunikacinio mokėjimo pagrindas. Juo remiasi dviejų tipų (siuntimo ir priėmimo) operaciniai-techniniai mokėjimai.



5 pav. Nerašytinio komunikacinio mokėjimo struktūra

Į siuntimo ir priėmimo komunikacines veiklas (pavaizduotas 3 ir 4 pav.) tikslinga pasižiūrėti sugebėjimo juos matyti ar nematyti aspektu.

<sup>2</sup> N. Bižys, G. Linkaitytė ir A. Valiuškevičiūtė knygoje „Pamokos mokytojui“ mąstymą įvardija kaip sudėtingą fenomeną. Toku būdu, minčių kaitos ir jų tvarkymo procesui įvardinti pasirenkamas darbinis „mintijimo“ terminas.

1 lentelė. **Komunikacijos procesas veiktos matomumo–nematomumo aspektu.**

| Išoriškai nematoma veikla  |                                   | Išoriškai matoma veikla | Išoriškai matoma veikla | Išoriškai nematoma veikla  |                       |
|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Situacijos identifikavimas | Minčių sutvarkymas ir užkodavimas | Pranešimo perdavimas    | Pranešimo priėmimas     | Situacijos identifikavimas | Pranešimo dekodavimas |

Kaip matome iš 1 lentelės, situacijos identifikavimas, minčių sutvarkymas ir užkodavimas bei pranešimo dekodavimas yra išoriškai nematoma veikla. Dėl to ir su juo susijusių komunikacinių mokėjimų pasireiškimas nebus tiesiogiai išoriškai matomas. Pranešimo perdavimas ir pranešimo priėmimas paprastai yra matomi. Su tuo susiję komunikaciniai mokėjimai gali aiškiai išoriškai pasireikšti.

Operaciniai-techniniai mokėjimai reikalingi fiziniam pranešimo perdavimui ir pranešimo priėmimui. Todėl natūralu, kad dėl veiksminio pobūdžio jie yra išoriškai matomi ir aprašomi. Tačiau, kaip rodo literatūros analizė, neretai šis komunikacinio mokėjimo komponentas yra absoliutizuojamas ir suprantamas ne kaip sudėtinė dalis, o kaip visuminis mokėjimas.

Situacijai identifikuoti, mintims sutvarkyti ir užkoduoti bei pranešimui dekoduoti reikia gnostinių mokėjimų. Pastarieji neturi savyje fizinio veiksmo komponento ir dėl to nėra išoriškai prieinami ir matomi. Jie pasireiškia per komunikacinio mokėjimo, į kurio sudėtį įeina, kokybę.

Anksčiau minėtus siuntimo ir priėmimo mokėjimus dar galima suskirstyti į:

- rašytinius komunikacinius mokėjimus,
- nerašytinius komunikacinius mokėjimus.

Pastaruosius komunikacinius mokėjimus galima analizuoti dar ir per užkodavimo–dekodavimo prizmę, tai yra kokiais kodais mintis užkoduojama. Adleris, Towne'as (1987); Rosenfeldas (1989); Pearsonas, Nelsonas (1988) ir kiti autoriai išskiria verbalinę ir neverbalinę komunikaciją. Remdamiesi tuo galime išskirti:

- verbalinius komunikacinius mokėjimus,
- neverbalinius komunikacinius mokėjimus.

Brookso, Heatho (1989); Adlerio, Rosenfeldo, Towne'o (1987); Berko, Wolvinai (1989); Ruben (1988) ir kitų autorių pateikiami neverbalinės komunikacijos tipai skiriasi tarpusavyje daugiausia tik atskirų tipų detalizacijos laipsniu. Apibendrinant minėtų autorių pateikiamas neverbalinės komunikacijos tipologijas, pagal kodų pobūdį galima suskirstyti neverbalinius komunikacinius mokėjimus (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Komunikacinių mokėjimų klasifikacija

| Pagal veiklos tipą | Pagal kodą         |  | Verbalinės komunikacijos mokėjimai   |   | Neverbalinės komunikacijos mokėjimai |  |
|--------------------|--------------------|--|--|---|--------------------------------------|--|
|                    | Rašytiniai         | Nerašytiniai   | Rašytiniai   | Nerašytiniai  |                                      |  |
| Mokėjimai priimti  | Mokėjimas skaityti | Mokėjimas girdėti ir atpažinti verbalinę kalbą žodžius   | Mokėjimas matyti ir atpažinti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• simbolių;</li> <li>• teksto sutvarkymą;</li> <li>• piešinius ir t. t.</li> </ul> | Mokėjimas matyti ir atpažinti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• distanciją;</li> <li>• pozas;</li> <li>• gestus;</li> <li>• akių kontaktą ir t. t.</li> </ul> |                                      |  |
| Mokėjimai siųsti   | Mokėjimas rašyti   | Mokėjimas kalbėti – išreikšti mintį verbaliai (žodžiais) | Mokėjimas išreikšti mintį: <ul style="list-style-type: none"> <li>• simboliais;</li> <li>• teksto sutvarkymu;</li> <li>• piešiniais ir t. t.</li> </ul>  | Mokėjimas išreikšti mintį: <ul style="list-style-type: none"> <li>• distancija;</li> <li>• poza;</li> <li>• gestais;</li> <li>• akimis ir t. t.</li> </ul>            |                                      |  |

Tai leidžia teigti, kad gnostiniai mokėjimai yra komunikacinių mokėjimų pagrindas. Jie pasireiškia identifikuojant situaciją, tvarkant mintis ir užkoduojant bei dekoduojant pranešimą. Gnostiniai mokėjimai lemia operacinių-techninių mokėjimų parinkimą ir taikymą konkrečioje situacijoje.

Detaliau aptarkime gnostinių mokėjimų turinį. Komunikaciją apsibrėžime kaip informacijos tvarkymo (kūrimo) ir keitimosi ja procesą. Tačiau rei-

kia sutikti, kad informacija yra nematerialus dalykas ir ja tiesiogiai keistis neįmanoma. Dėl to ji turi būti „materializuojama“ koduojant. Kad įvyktų komunikacijos (t. y. pasikeitimo informacija) aktas, perduodama informacija turi būti tam tikru būdu užkoduota ir atitinkamai dekoduoja. Taigi bet kuriuo atveju siuntėjas ir priėmėjas turi mokėti tą pačią kalbą kaip kodavimo ženklų sistemą. Jeigu komunikacijos dalyvis nemoka jokių ženklų sistemos ir nemoka ja naudotis, apie jokią komunikaciją negalima ir kalbėti, nes komunikacijos procese trūks svarbiausios grandies ir jis paprasčiausiai nevyks.

Tokiu būdu, kalbėdami apie komunikaciją kaip vykstantį procesą, mes turime daryti prielaidą, kad komunikacijos dalyviai moka tam tikrą ženklų sistemą ir ja naudojami. Kalbėdami apie komunikacinius mokėjimus, mes darome analogišką prielaidą. Dėl to galima teigti, kad *kalbos, kaip ženklų sistemos, mokėjimas sudaro bet kurių kitų komunikacinių mokėjimų pagrindą ir yra vienas iš gnostinių komunikacinių mokėjimų.*

Robbinso ir Joneso (1989) teigimu, komunikacijos pagrindas yra mintijimas. Be tam tikro mintinio darbo neįmanomas minties iškristalizavimas bei tolesnis jos perdavimas. Tai yra tam, kad atsirastų aiški ir kitam suprantama mintis, reikalingas tam tikras darbas. Detaliai nesigilinsime į mintijimo procesą, nes jo analizė gali būti atskiro specialaus mokslinio darbo tema. Čia pasiremsime tik reikšmingais šiam darbui teiginiais, priimdami juos kaip aksiomas. Galima teigti, kad mintijimas – tai daugybės klausimų sau uždavimas tam tikra forma ir atsakymas į juos. Šiuo atveju mes galime kalbėti apie tam tikrą vidinį dialogą su pačiu savimi.

Tęsiant mintį, svarbu atkreipti dėmesį į Grendstado (1996) teiginį, jog komunikacijoje vienas svarbiausių dalykų yra mokėjimas atskirti informaciją, gaunamą pojūčiais, nuo jos interpretacijos. Būtent vidinio dialogo metu yra interpretuojama pojūčiais gauta informacija.

Pagaliau jei komunikacija yra tikslinga, jos tikslas yra tam tikros informacijos perdavimas priėmėjui. Po komunikacijos akto priėmėjas turi turėti tą pačią informaciją, kurią siekė perduoti siuntėjas. Tačiau egzistuoja daugybė ženklų sistemų ir daugybė jų interpretacijų. Viena iš minėtos gausybės interpretacijų priežasčių yra skirtingi žmonių suvokimai.

Dar Sokratas teigė, kad pokalbio menas reikalauja remtis tuo, kas pašnekovui jau žinoma, o ne „spausiti“ jį erudicija bei nesuprantamomis tiesomis.

Ir atvirksčiai, nukreipiančiais klausimais reikia išsiaiškinti pašnekovo žinojimo ir nežinojimo ribas. Tęsiant Sokrato mintį galima teigti, kad kiekvienas žmogus turi skirtingą informacijos pobūdį ir kiekį. Tai galima pavadinti tam tikru skirtumu tarp komunikacijos dalyvių.

Komunikacija vyksta tik tada, kai pasikeitimo informacija procese dalyvauja bent du subjektai. Kad komunikacijos aktas sėkmingai įvyktų, reikia atsižvelgti į tai, kad tie subjektai yra skirtingi, o pranešimas bus priimamas ir sėkmingai dekoduojamas tik tuo atveju, kai gaunama informacija dera prie jau turimos. Tai yra siuntėjas, konstruodamas pranešimą, turi atsižvelgti į priėmėjo savybes (turimą išankstinę informaciją, žinomas kodų sistemas ir pan).

Tai akivaizdžiausia ir lengviausiai suprantama kalbant apie meninę kūrybą. Bet kuri meninės kūrybos rūšis reikalauja uždavinti sau klausimus skaitytojo, žiūrovo ar klausytojo vardu. Tik tokiu atveju pastarasis tampa lygiaverčiu, suprantančiu partneriu, o mes galime kalbėti apie komunikaciją tarp kūrėjo ir žiūrovo. Tą patį galime pasakyti kalbėdami apie bet kurią kitą socialinę komunikaciją. Sėkminga komunikacija įmanoma tik atsižvelgiant į partnerio skirtingumą. Šiuo atveju siuntėjas turi užduoti sau klausimus (ar pranešimas bus suprantamas pašnekovui? kodėl? kas jam žinoma? ir pan.). Analojiškas vidinis dialogas turi būti būdingas ir priėmėjui. Tik atsižvelgiant į komunikacijos dalyvių skirtingumą ir dėl to vykstant vidiniam dialogui, yra didelė tikimybė, kad komunikacijos aktas bus sėkmingas, tai yra komunikacija įvyks.

Antra vertus, „suprasti svetimą posakį – reiškia orientuotis jo atžvilgiu, rasti jam tinkamą vietą atitinkamame kontekste. Ant kiekvieno bandomo suprasti posakio žodžio mes lyg užklojame pluoštą savų, atsakomųjų žodžių.(...) Bet koks supratimas yra dialoginis“ (Волошинов, 1995, p. 320). Šiuo atveju mes galime kalbėti apie gnostinį mokėjimą – *mokėjimą organizuoti komunikaciją dialoginiu principu*. Kadangi keitimasis informacija visada yra susijęs su jos generavimu bei orientacija į konkretų komunikacijos partnerį, komunikacijos organizavimas dialoginiu principu sudarys kitų komunikacinių mokėjimų pagrindą (pvz., kadangi partneris nežino to, ką žinau aš, tai reikia pasakyti aiškiai, kad jis išgirstų viską, kadangi partneris neprigirdi, tai reikia pasakyti garsiai ir pabrėžti neverbaliai).

Du gnostinius mokėjimus kaip komunikacinių mokėjimų pagrindą netiesiogiai išskiria Verderberiai (1989), analizuodami verbalinę komunikaciją. Jų teigimu, komunikacijos sėkmę lemia:

- plataus žodyno turėjimas,
- atsižvelgimas į komunikacijos situaciją bei komunikacijos partnerį (angl. *structural brainstorming*).

Galima teigti, kad Verderberių pozicija paremia anksčiau išdėstyta gnostinių komunikacinių mokėjimų išskyrimą.

Kaip minėta, gnostiniai mokėjimai neturi fizinio veiksmo komponento ir išoriškai pasireiškia (taip pat gali būti matomi ir netiesiogiai ugdomi) per operacinius-techninius komunikacinius mokėjimus. Atskirai analizuoti ir aptarinėti operacinių-techninių mokėjimų įvairovę netikslinga, nes tik gnostinių ir operacinių-techninių mokėjimų visuma sudaro sisteminių tęstinių nerašytinių komunikacinių mokėjimą. Operacinių-techninių mokėjimų įvairovė bus pristatoma per komunikacinių mokėjimų klasifikacijas.

Komunikacinės veiklos platumas ir sudėtingumas lemia mokėjimų, užtikrinančių šios veiklos sėkmę, įvairovę. Komunikacinių mokėjimų skirstymas pagal veiklos tipą ir naudojamus kodus leidžia pasižiūrėti į šiuos mokėjimus įvairiais aspektais. Jų sujungimas leistų susidaryti pilnesnį ir aiškesnį nerašytinių komunikacinių mokėjimų vaizdą.

Daugelis autorių, kalbėdami apie komunikacinius mokėjimus, naudoja komunikacinės kompetencijos terminą. Hammeris (1983) ją apibrėžia kaip su individo žinių sistema susijusį individualizuotą gebėjimą keisti informacija. Jo teigimu, komunikacinė kompetencija yra mūsų bendrosios kompetencijos aspektas, leidžiantis mums perduoti, gauti ir interpretuoti informaciją, sukuriant pačią geriausią reikšmę, tinkančią tam kontekstui, tai situacijai. Jis pažymi, kad komunikacinė kompetencija yra reliatyvi, ne absoliuti ir priklausoma nuo situacijos, kurioje komunikacija vyksta.

Kadangi nerašytiniai komunikaciniai mokėjimai nėra pastovūs ir jų turinys kinta priklausomai nuo konkrečios situacijos, jie įgyja situacinį pobūdį.

Komunikacijos situaciją lemia du kintamieji: komunikacijos partneris ir komunikacijos aplinkybės arba sąlygos, kuriomis vyksta komunikacija. Kaip pažymi J. N. Jemeljanovas (1991), komunikacija vyksta be galo dinamiškoje

aplinkoje. Kiekvienoje situacijoje komunikacijos partneris gali būti kitas. Netgi tuo atveju, jei partneris tas pats asmuo, o aplinkybės skiriasi nuo prieš tai buvusių, galima teigti, kad situacija reikalaus jau kitokio veiklos algoritmo.

Tačiau negalima teigti, kad visa komunikacinė veikla priklauso nuo situacijos. Ši priklausomybė gali būti dirbtinai sumažinama, siekiant maksimaliai sumažinti komunikacijos problemų tikimybę. Tai pasakytina apie tam tikrų taisyklių kūrimą ir susitarimą jų laikytis. Kaip komunikacinės veiklos atribojimo nuo situacijos priemones galima paminėti: raštvedybos taisykles, reglamentuojančias rašytinę komunikaciją; diplomatinį protokolą, kaip taisykles, reglamentuojančias rašytinę ir nerašytinę komunikaciją; taisykles, reglamentuojančias nerašytinę komunikaciją armijoje ir pan. Tuo tarpu daugeliu atvejų komunikacija nėra reglamentuojama griežtai nustatytomis taisyklėmis.

Apibendrinant galima išskirti dvi sudedamąsias komunikacinio mokėjimo dalis:

- gnostinius mokėjimus;
- operacinius-techninius mokėjimus.

Atsižvelgiant į tai, kad gnostinis mokėjimas yra komunikacinio mokėjimo pagrindas, galima teigti, kad komunikacinių mokėjimų ugdyme jiems turi būti skiriamas svarbiausias dėmesys. Tik sutvarkius gnostinius mokėjimus galimas efektyvus operacinių-techninių mokėjimų ugdymas.

## LITERATŪRA

1. Bachtin M. Dostojevskio poetikos problemos. Vilnius: Baltos lankos, 1996.
2. Bižys N., Linkaitytė G., Večkienė., Valiuškevičiūtė A., Zuzevičiūtė V. Ugdymo turinio pertvarka profesinėse mokyklose ir jos realizavimo problemos // Socialiniai mokslai. Edukologija. Kaunas: Technologija, 1994. P. 78–87.
3. Bižys N., Linkaitytė G., Valiuškevičiūtė A. Pamokos mokytojai. Vilnius: Margi raštai, 1996.
4. Donskis L. Tarp vaizduotės ir realybės. Vilnius: Baltos lankos, 1996.
5. Grendstad N. M. Mokytiis – tai atrasti. Vilnius: Margi raštai, 1996.
6. Adler R. B., Towne N. Looking Out. Looking In. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc. 1987.

7. Berko M. R., Wolvin A. D., Wolvin D. R. *Communicating: A Social and Career Focus*. New Jersey: Houghton Mifflin, 1989.
8. Hammer J. *Practice of English Language Teaching*. London: Longman, 1983.
9. Pearson J. C., Nelson P. E. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque: Wn. C. Brown, 1988.
10. Perkinson J. E. A., Pop J. P. *Every Manager is a Training Manager*. Hammond: The Calumet Group Inc., 1991.
11. Robbins J. G., Jones B. S. *Effective Communication for Today's Manager*. New York: Chain Store Publishing Corp. 1989.
12. Ruben B. D. *Communication and Human Behavior*. New York: Mc Millan, 1988.
13. Verdeber R. F., Verdeber R. S. *Inter-Act Using Interpersonal Communication*. London: Scott and Foresman, 1987.
14. Бахтин М. К. *Философии поступка // Философия и социология науки и техники*. Ежегодник. Москва: Наука, 1986. С. 80–160.
15. Болошинов В. Н. *Философия и социология гуманитарных наук*. Санкт Петербург, Астапресс, Ltd, 1995.
16. Емельянов Ю. Н. *Обучение паритетному диалогу*. Ленинград: Изд-во ЛГУ, 1991.

Īteikta 1997 m. vasario mėn.

## THE CONTENT AND STRUCTURE OF THE COMMUNICATIONAL SKILLS

### Summary

This article deals with the structure and content of communicational skills. On the basis of analysis of the concepts and clasifications of the skills there are suggested the criteria of analysis and description of the specific skills. According to those criteria communicational skills are defined as ability to succesfull manage (create) information and to exchange an aspiration for common understanding. Specifics of the communication process allowess to identificate operational-technical and gnostic abilities. On the basis of literature analysis the following gnostic skills are pointed out: the skill to use the system of signs (language) and the skill to organize communication based on the principle of dialogue. Gnostic ability is considered as foundation of the communicational ability. It serves as a basis for two-type operational-technical skills n- acceptive and expressive. The complex of gnostic and operational-technical skills form systemic, incomplete communicational ability.