



ТЕОРИЯ, МЕТОДИКА І ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 378-057.875:316.77

В. С. Садовская, Л. И. Козловская

Развитие коммуникативной компетентности специалиста в процессе обучения в учреждении высшего образования

Исследуются процессы проявления коммуникативной компетентности в разных сферах жизнедеятельности. Авторы рассматривают коммуникативную компетентность как главную составляющую специалистов социокультурной деятельности, анализируют, как формируется комплекс коммуникативных знаний и навыков, которые функционируют при взаимодействии личности с профессиональной средой и обществом. Отмеченные авторами показатели коммуникативной компетентности личности помогут установить взаимопонимание между социальными группами, решать межличностные вопросы и глобальные проблемы цивилизации.

Проблема коммуникативной культуры в эпоху информационных технологий является не только востребованной, но и важнейшей в сфере человеческого общения. Сама по себе социокультурная коммуникация – это процесс взаимодействия между субъектами социокультурной деятельности (индивидами, группами, организациями и т. п.) с целью передачи или обмена информацией посредством принятых в данной культуре знаковых систем [3].

Коммуникативная компетентность выступает сегодня главной составляющей профессиональной деятельности специалиста, работающего в так называемой системе «человек–человек». Однако в условиях рыночной экономики, когда товары, услуги, продукты вступают в конкурентную борьбу за рынки сбыта, их позиционирование, представление (или презентация) являются неотъемлемой частью профессиональной деятельности любого специалиста, в какой бы сфере он ни работал [1].

Введение в государственные стандарты таких учебных курсов, как психология (искусство) делового общения, основы коммуникативной культуры, культура общения, конфликтология, этикет, связи с ответственностью, имиджелогия и т. д., безусловно, – одно из положительных изменений в системе профессионального образования, которое призвано сделать современного специалиста конкурентоспособным на рынке

труда. Это продиктовано появлением в обществе потребности в специалистах, способных работать в новых экономических условиях.

Именно поэтому широкую популярность получили курсы, мастер-классы, тренинги по общению, имиджелогии, нейролингвистическому программированию, карьерному росту, психологии продаж, профессиональному успеху в системе не только учебных заведений разного уровня и типа, но и в системе корпоративного обучения, то есть на крупных предприятиях и в организациях.

Результатом интереса к обучению по этим направлениям стало появление соответствующей литературы [2, с. 5].

Авторы провели контент-анализ использования изучаемой терминологии. И на основе этого был составлен рейтинг популярных в литературе понятий. Наиболее используемыми оказались понятия, которые относятся к личности: коммуникативные навыки, умения, способности, качества, потребности, активность поведения, культура, деятельность, стратегия, цели, барьеры, смыслы, дифференциация, в том числе компетентность.

Другую группу наиболее используемых понятий можно отнести к характеристике пространства и учреждений: коммуникативная площадка, поле, сеть, среда, агентства, школы, политика, дизайн.

Третью группу составили понятия, которые можно охарактеризовать как инструментарий: коммуникативный тренинг, игра, технологии, функция, формат, методы, конкурс.

В четвертую группу вошли понятия, характеризующие коммуникацию как процесс: коммуникативные связи, акт, взаимодействие. Следует отметить, что проблемы компетентного подхода в высшем образовании активно разрабатываются учеными Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов.

Так, Р. Н. Азарова, Н. В. Борисова, В. Б. Кузов предложили 32 названия универсальных компетенций. При этом каждую компетентность снабдили не менее чем шестью составляющими ее действиями. Возьмем, например, компетенцию под названием «Оперировать правовыми нормами в рамках законов, связанных с профессиональной деятельностью». Составляющие действий этой компетенции будут следующими: 1. Позиционирует себя как социально и политически активную личность с высокой правовой культурой. 2. Последовательно и грамотно отстаивает свои права. 3. Решает организационно-правовые вопросы, проблемы в сфере. 4. Демонстрирует максимальную готовность и мобильность в рамках. 5. Различает организационно-правовые формы предпринимательства; порядок рассмотрения споров в сфере отношений, урегулированных правом. 6. Правильно употребляет основные правовые понятия и категории (юридическое лицо, правовой статус). Многие исследователи такое описание назвали паспортом компетенции. Они также предло-

жили классифицировать универсальные компетенции как «инструментальные», «межличностные», «системные» [4].

В отмеченном аспекте коммуникативная компетентность включает, прежде всего, знание (и понимание) о структуре, характеристиках, о приемах (способах), нормах и правилах определенного вида коммуникации. При этом, конечно, подлинно коммуникативная компетентность опирается на нормы этики, морали, осуществляется в рамках общепринятых правил этикета. Нетрудно заметить то обстоятельство, что коммуникативная компетентность находится в прямой зависимости от направленности личности, то есть от ее ценностных ориентаций, потребностей, устремлений, что составляет своеобразное духовное поле коммуникаций.

Коммуникативная компетентность подлинна тогда, когда деятельность специалиста осуществляется свободно и демократично; когда она наполнена креативностью (творчеством), то есть изобретательна, не загнана в прокрустово ложе штампов, идеологий, политических догм, корпоративной зашоренности, социально-групповых интересов.

Коммуникативная компетентность специалиста непосредственно связана с вербальной культурой, которая органично отливается в функциональные формы вербальных коммуникаций. В связи с этим отметим необходимость расширения личностного запаса слов, понятий, категорий.

Коммуникативная компетентность связана с широтой и разнообразием средств – носителей информационного смысла, с мастерством владения ими и их использованием. Это касается не только человеческой речи, но и невербальных, и технических средств коммуникативных связей.

Коммуникативная компетентность характеризуется также гуманизмом в процессе общения. В данном аспекте речь идет и о «тональности» общения, и самого содержания информации, которое должно учитывать «живое в человеке», его психическую жизнь; учитывать обстоятельства человеческого бытия, осуществляться с чувством такта. Вовсе не случайно метафорическое суждение о том, что словом можно вдохновить, вылечить, ранить и убить.

Коммуникативная компетентность – это обеспечение в общении «семантически значимой информации». При общении, в особенности через системы невербального взаимодействия, используются определенные знаковые системы, которые можно рассматривать как коды. Проблема состоит в том, что система кодификации и декодификации должна быть известна всем участникам коммуникативного процесса. Семантически значимая информация – это та, что дается на входе, а фиксируется на выходе системы. Она-то как раз и влияет на изменения в поведении, то есть имеет смысл и дает какой-то новый результат.

Наконец, коммуникативная компетентность – это такой способ взаимодействия коммуникатора и реципиента, при котором они принимают единую систему значений, одинаково понимают ситуацию, доброжелательны в общении, позитивно мыслят и способны принимать компромиссные решения. Следует отметить, что коммуникативная компетентность предполагает освоение психологических знаний о себе и других людях, навыков и стратегий поведения в социальных ситуациях, что является залогом успешного не только общения, но и оценивания человеком мира, явлений, событий и самого себя.

В более общем плане коммуникативная компетентность есть степень творчества в средствах, технике и технологии осуществления коммуникаций.

Разумеется, в контексте исследуемого аспекта коммуникативная компетентность специалиста связана с универсальными и системными компетенциями. Так, например, образованность связана в большей мере именно со сферой коммуникаций. Говоря о социальной коммуникабельности личности, нельзя не различать специфики ее технологического проявления в коммуникациях, с которыми связаны этикетные нормы.

Для определения уровня коммуникативной компетенции нами была осуществлена классификация основных знаний, деловых навыков и умений по планированию и реализации информационно-коммуникативной деятельности в социально-культурной сфере.

Показатели развития коммуникативной компетентности являются важнейшим вопросом в педагогике. Без них невозможно судить об эффективности (или неэффективности) педагогического процесса. Рейтинг качеств и свойств личности, называемых в ряду показателей коммуникативной компетентности, осуществляется по схеме – от наиболее часто употребляемых до наименее употребляемых: умения, навыки, способности, талант, возможности, свойства, качества, характер, пристрастия, деятельность, потенциал, нарушения, активность, установка.

В данной работе авторы выделили следующие маркерные коммуникативные действия: устанавливать доброжелательные взаимоотношения с окружающими людьми, находить контакт и правильный тон при общении с разными людьми в разных обстоятельствах, располагать к себе людей, при необходимости перестраивать с ними взаимоотношения, находить индивидуальный подход к отдельным людям, уметь планировать отношения с людьми, предвидеть возможные затруднения в отношениях и поступках, уметь предотвращать и разрешать конфликты.

Современные идеи об авторской школе, школе диалога культур, свободной академии являются воплощением модели непрерывной культурной преемственности, в том числе и в сфере коммуникативной компетентности. Тем не менее противоречия между коммуникативной компетентностью и ее развитием в учебных заведениях через множество наук,

предметный способ обучения – все это реалии существующих иллюзий, связанных с соединением способностей и задач подготовки к определенным видам деятельности. Традиционное понятие «способности» теряет смысл в условиях ориентации человека на поиск нового, неизвестного знания, нового способа деятельности. Нами были выделены факторы, определяющие уровень формирования коммуникативной компетентности, внутренние и внешние барьеры непонимания в общении и их преодоление [5].

Эти вопросы рассматривались в процессе обучения студентов в рамках учебных дисциплин «Конфликтология», «Психология делового общения», «Теория и практика связей с общественностью», «Имиджелогия», «Информационно-дискуссионная деятельность», «Социокультурное проектирование», также при изучении основ кинесики, физиогномики, искусства взаимопонимания средствами нейролингвистического программирования, особенностей психологического влияния и противостояния влиянию и др. Например, значение деловой культуры и имиджа в успешной работе, роль специалиста в поддержании корпоративного имиджа, деловая культура – это часть корпоративного имиджа, поведенческий имидж специалиста в достижении профессионального успеха, коммуникативная культура – это визитная карточка организации, внешний имидж – визитная карточка человека; этикет и деловой протокол являются составляющими имиджа делового человека.

Важно подчеркнуть, чтобы сформировать комплекс коммуникативных знаний и навыков, необходимо использовать современные технологии. Рассмотрим, как проходят занятия в современных специально оборудованных аудиториях. Использование мультимедийных технологий, видеофильмов, элементов тренинга, деловых игр повышает уровень образованности будущих специалистов и позволяет осуществить анализ их эффективной работы. При этом все студенты самостоятельно работают с информационно-справочными материалами по теме занятий, что способствует формированию их профессиональных и универсальных компетенций.

Важнейшим показателем коммуникативной компетентности специалиста является толерантность. При освоении этого понятия использовались дискуссии, круглые столы, открытые диалоги. Это позволило оценить персонально каждого студента или слушателя по следующей методике. Составлялась экспертная карта, в которой определялись показатели для оценки уровня коммуникативной культуры: 1. Знание дисциплин специальности. 2. Знания в области педагогики, культурологии, психологии. 3. Сформированность умений и навыков. 4. Владение методами и приемами общения, обеспечивающими вариативность, и применение их в практической деятельности. 5. Владение способами и при-

емами ведения переговоров. 6. Формирование и развитие коммуникативной культуры у других людей. 7. Речевая культура.

Интересна в этом отношении и система оценок знаний. Сами студенты (или слушатели) оценивали друг друга по 10-балльной системе. Оценки от 1 до 5 проставлялись студентам (или слушателям) преподавателями. В результате с учетом коэффициента наивысшее количество баллов составило 17, наименьшее 11.

Любой специалист, работающий в системе «человек – человек» (врач, юрист, тренер, педагог и др.) быстро обнаруживает, что для успеха мало только профессиональных знаний и умений. Важно научиться оперировать компетенциями в области человековедения: уметь выслушивать собеседника и точно выражать собственные мысли, чувствовать эмоциональное состояние партнера по общению, вникать в мотивы его поведения, устанавливать доброжелательные отношения в межличностных контактах.

Рейтинг маркерно-характеристических признаков коммуникативной компетентности, как показывает контекст-анализ литературы, строится по соотносительному реестру: знания, навыки, способности, талант, возможности, свойства, качества, характер, пристрастия, деятельность, потенциал, активность, установки.

При этом коммуникативная компетентность как ведущая в системе профессиональной характеристики выпускника, определяется степенью толерантности, умения слушать и точно выражать мысли, эмпатийности, владения навыками и стилями общения, свободного владения информационными средствами, привлекательности имиджа. Формированию данных качеств способствует создание специфической модели информационно-коммуникативной среды. Ее важнейшими признаками выступают: интегративная целостность, поликультурность и многоплановость, позитивная направленность, открытость, языковая (лингвистическая) воспитанность.

Резюмируя вышеизложенное, коммуникативная компетентность как качественная характеристика личности позволяет ей проявить свои способности, реализовать потребности и успешно социализироваться.

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 378 с.

2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2016. – 327 с. – (Серия «Бакалавр. Академический курс»).

3. Культурология XX век // Энцикл. : в 2 т. – СПб. : Университетская книга : Алетейя, 1998. – Т. 1 : «А–Л» / гл. ред., сост. С. Я. Левит [и др.]. – С. 316.

4. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.

Веснік Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў 2016 / № 2 (26)

5. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2016. – 208 с.

V. Sadovskaya, L. Kozlovskaja

**Development of communicative competence
of a specialist in the teaching process in the higher educational establishment**

The article is devoted to the questions of communicative competence of sociocultural sphere specialists. The authors consider the communicative competence as the main component of the social and cultural activities specialists. This article contains issues related to the characteristics of the concept of communicative competence and performance of the individual.

Дата паступлення артыкула ў рэдакцыю: 08.04.2016.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУИМ