

СЕКЦИЯ II СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ ДИНАМИКА СОВРЕМЕННОЙ БЕЛАРУСИ

МОДЕЛЬ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Т. В. Бойко

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель В. В. Клейман

Цель исследования: сформировать теоретическую модель коммуникативной компетентности специалиста.

Одним из главных показателей профессионального становления будущего специалиста является сформированность соответствующих компетенций. В настоящее время в образовательной практике не существует единого подхода к определению ключевых компетенций, но большинство авторов среди ключевых компетенций выделяют коммуникативные компетенции.

Понятие «коммуникативная компетентность» специалиста является важным не только для теории, но и для практики коммуникации. В теоретическом плане она развивает понимание коммуникативной личности, более полно раскрывает характеристики ее функционирования в системе социальных взаимодействий. На прикладном уровне, как сама эта категория, так и методы ее практического использования являются необходимыми для управления персоналом, для организации системы подготовки специалистов, управления в конфликтных и кризисных ситуациях и для многих других управленческих задач.

Соглашаясь с мнением И. А. Зимней и Э. Ф. Зеера, под компетентностью мы будем понимать совокупность знаний, умений, навыков в области организации взаимодействия людей, а также готовность применять на практике эти знания, умения и навыки [1], [2].

Зарубежные ученые, в основном, трактуют эту категорию в широком смысле и понимают ее как способность взаимодействовать с людьми, добиваться собственных коммуникативных целей и выбирать тип коммуникативного поведения в ходе межличностного общения. Они связывают коммуникативную компетенцию преимущественно со знанием языков, что, безусловно, является необходимым условием для эффективной межкультурной коммуникации [4], [5].

На основе исследований разных авторов мы представляем структуру коммуникативной компетентности следующими компонентами:

- 1) когнитивный;
- 2) эмоциональный;
- 3) поведенческий.

Когнитивный компонент включает в себя ориентированность в вербальных и невербальных средствах коммуникации, способность правильно понимать коммуникативную ситуацию, а также рефлексии субъекта.

Эмоциональный компонент – это проявление эмпатии и гибкости в общении, а также самоотношение, эмоциональный опыт общения и установка на партнера по общению.

Поведенческий компонент – это совокупность умений эффективно использовать вербальные и невербальные средства коммуникации, наблюдать за собой и собеседником в общении, слушать его, задавать вопросы, выражать свои чувства и отражать чувства партнера, а также владеть приемами обратной связи.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются язык общения, опыт межличностного общения в деловой, повседневной обстановке, общая эрудиция, научные методы обучения общению и т. д.

Мы предлагаем следующий состав модели коммуникативной компетентности специалиста:

1. Умение устанавливать контакты, т. е. умение устанавливать и поддерживать контакт; быть обаятельным, дружелюбным, вызывать симпатию.

2. Умение убеждать собеседника, т. е. умение находить убедительные «верные» слова и формулировки; уметь объяснять сложное просто и ясно; выбирать лучший способ общения с другой стороной, по существу и недвусмысленно; использовать знание собеседника для правильного подбора слов и конструкций предложений.

3. Умение слушать, а не только слышать, т. е. умение внимательно выслушать собеседника, понять, что важно для собеседника, даже если не разделять его точку зрения.

4. Разрешение конфликтов – умение увидеть зарождение конфликта, предлагать конструктивные приемлемые решения; действовать, применяя различные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

5. Знание культурных атрибутов и умение адаптировать коммуникации к особенностям конкретной культуры (знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, мифы, обычаи, символы, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному менталитету и др.) [3].

6. Умение использовать основные понятия речи: стили, типы, способы связи предложений в тексте и т. д.; умения и навыки анализа текста.

7. Умение использовать невербальные средства коммуникации (жесты, мимика, позы, движения и т. п.).

8. Умение осваивать социальные роли и соответствующий им социальный репертуар (нормы, статусы и др.).

Анализ литературных источников свидетельствует, что коммуникативная компетентность – это обобщенное коммуникативное свойство личности, включающее развитые коммуникативные способности, сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах. Следовательно, можно представить коммуникативную компетентность как согласованность между ценностными ориентациями, знаниями, практическими умениями и реальным поведением, проявляющимися в процессе профессионального общения.

По моему мнению, под *коммуникативной компетентностью* следует понимать совокупность знаний, умений и навыков (входящих в коммуникативную модель), обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса, а также готовность их применять на практике.

Приобретение коммуникативной компетенции заключается в таком владении коммуникативными умениями, которые позволяют использовать их для удовлетворения профессиональных потребностей, реализации личных деловых контактов и дальнейшего личного самообразования и самосовершенствования.

В процессе коммуникаций могут возникать различные проблемы межличностных контактов, приводящие к конфликтам. Такими проблемами довольно часто являются психологические различия в восприятии. Люди интерпретируют одну и ту же информацию по-разному в зависимости от образования, жизненного опыта, круга интересов, потребностей, эмоционального состояния.

Появление барьеров, впрочем, вполне логично, ведь коммуникация – это воздействие. В случае успешного воздействия у человека могут произойти какие-либо изменения в представлении о мире. Существует несколько стратегий, которые позволяют достаточно успешно преодолевать коммуникационные барьеры и повышать эффективность коммуникаций. Нужно обратить специальное внимание на развитие коммуникационных навыков. К числу наиболее важных навыков относятся активное слушание и предоставление обратной связи. Смысл активного слушания как приема коммуникации состоит в способности слушателя помочь говорящему сказать именно то, что он намеревался сказать.

Одним из средств развития коммуникативной компетентности является социально-психологический тренинг, направленный на:

- выработку системы навыков и умений общения;
- коррекцию имеющейся системы межличностного общения;
- создание личностных предпосылок для успешного общения.

Другим путем улучшения коммуникации является создание каналов информационных сообщений (статьи, радио и т. п.) и внедрение современных информационных технологий (электронная почта, видеоконференция и др.).

На сегодняшний день в современном белорусском обществе проблема формирования коммуникативных навыков в контексте нравственных установок белорусского менталитета остается одной из ведущих. В соответствии с концепцией модернизации образования Республики Беларусь вопросы коммуникативного обучения приобретают особое значение, так как коммуникативная компетенция – это совокупность знаний о системе языка и его единицах, их построении и функционировании в речи, о способах формулирования мыслей и понимании суждений других, о национально-культурных особенностях.

Стратегический курс на поливекторную интеграцию предполагает актуализацию таких ментальных характеристик белорусов, как точность и аккуратность (17 %), расчетливость и предприимчивость (15 %), что, в свою очередь, требует освоения всех составляющих представленной нами модели коммуникативной компетентности специалиста.

Л и т е р а т у р а

1. Зеер, Э. Ф. Компетентный подход к модернизации профессионального образования / Э. Ф. Зеер // Высш. образование в России. – 2005. – № 4. – С. 26.
2. Зимняя, И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма образования / И. А. Зимняя // Высш. образование сегодня. – 2003. – № 5. – 39 с.
3. Куница, В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / В. Н. Куница, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
4. Хомский, Н. Аспекты теории синтаксиса / Н. Хомский. – М., 1972.
5. Шпицберг, Б. Модель межличностной коммуникационной компетенции / Б. Шпицберг. – Beverly Hills, 2004.