

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ У ПРОЦЕСІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ПІДГОТОВКИ

У статті проаналізовано та визначено поняття «спілкування», «комунікація», «комунікативна компетентність», а також розглянуто технологію формування комунікативної компетентності фахівців під час здійснення управлінської підготовки фахівців.

Ключові слова: спілкування, комунікація, комунікативна компетентність, управлінська підготовка.

В статье проанализировано и определено понятие «общение», «коммуникация», «коммуникативная компетентность», а также рассмотрена технология формирования коммуникативной компетентности специалистов во время осуществления управленческой подготовки специалистов.

Ключевые слова: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность, управленческая подготовка.

The concept of «intercourse» is analysed in the article and certain, «communication», «communicative jurisdiction», and also technology of forming of communicative jurisdiction of specialists is considered during realization of administrative education of specialists.

Key words: communication, communicative competence, administrative education.

Актуальність проблеми. Спілкування є невід'ємною частиною діяльності людини і має важливе значення у формуванні та професійному становленні особистості. Широкий спектр професійної діяльності містить не тільки вирішення практично-технологічних завдань, а також найрізноманітніші комунікації різних видів, особливо важливою комунікативна компетентність є в управлінському спілкуванні. За деякими даними до 70 % діяльності керівника витрачається на різноманітну комунікацію. У сучасному інформаційному суспільстві значущість комунікації значно підвищується, зокрема через зростаючий динамізм життя і швидкість технічного прогресу, який, з одного боку, полегшує спілкування, а з іншого – ускладнює через опосередкованість спілкування, відсутність невербальної комунікації, яка робить спілкування повноцінним. Тому компетентність у комунікації є важливою якістю особистості як у професійному, так і в особистісному зростанні керівника.

Отже, однією з важливих **проблем** сучасної управлінської підготовки є не тільки забезпечення знань з технології управління, але й форму-

вання високого рівня комунікативної компетенції фахівців.

Вивчення проблеми співвідношення особистості і спілкування у вітчизняній психології має досить багату традицію (Б.Г. Ананьєв, С.Л. Рубінштейн, Л.С. Виготський, В.Н. Мясіщев, Д.Б. Ельконін). Дослідженням комунікативної підготовки фахівців займаються Д.М. Годлевська, Ю.М. Ємельянов, Ю.М. Жуков, М.М. Ісаєнко, Є. Мелібруда, Н.С. Назаренко, Л.А. Петровська, П.В. Растянніков.

Аналіз літератури дозволяє дійти висновку, що актуальним, але недостатньо дослідженим є такий аспект проблеми, як розроблення, обґрунтування та експериментальна перевірка технології формування комунікативної компетенції під час управлінської підготовки.

Таким чином, **метою** цієї роботи і є обґрунтування та аналіз особливостей формування комунікативної компетенції фахівців під час здійснення управлінської підготовки фахівців.

Комунікативна компетенція як ключова передбачає: володіння всіма видами мовленнєвої діяльності, вміння грамотно й ефективно будова-

ти комунікативну взаємодію в професійній та міжособистісній сферах, знаходити спільну мову в колективі, вирішувати професійні та міжособистісні конфлікти.

Володіння цією компетенцією допомагає людині відчувати себе самодостатньою особистістю в суспільстві, тим більше, що сьогодні для багатьох професій це є важливою умовою ефективної діяльності.

Проблемами спілкування у вітчизняній науці займалися такі вчені, як Г.М. Андрєєва, О.О. Бодальов, Л.С. Виготський, О.О. Леонтєв, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Паригін, С.Л. Рубінштейн та ін. Проте, не дивлячись на велику кількість робіт, присвячених комунікації, ця проблема залишається і надалі буде залишатися актуальною. Комунікація є обов'язковою умовою існування та взаємодії людей у групі, колективі, соціумі. Іноді в літературі можна зустріти вживання термінів «комунікація» та «спілкування» як синонімів. Отже, у рамках нашого дослідження важливо проаналізувати обидва поняття та визначити їх зміст і відмінність.

Значна кількість дослідників вважає поняття спілкування більш широким та таким, що включає й поняття комунікації. Зокрема, С.О. Сисоева під комунікацією розуміє обмін інформацією, що є значущою для учасників спілкування, а спілкування – це процес взаємодії та взаємостосунків, за якого відбувається обмін інформацією, діяльністю, емоціями, вміннями, навичками [1, с. 437].

На думку Л.Д. Столяренко, комунікація – це процес двостороннього обміну інформацією, який веде до взаємного розуміння [2, с. 320], а спілкування – це специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми як членами суспільства, у спілкуванні реалізуються соціальні відносини людей [2, с. 343].

Спілкування – це складне соціально-психологічне явище, яке є однією з умов формування та розвитку особистості, ефективною взаємодією між людьми у всіх сферах життєдіяльності, пов'язаною з почуттями, емоціями, переживаннями, роздумами. Комунікація, на відміну від спілкування, є переданням, обміном різними видами інформації. Загальновизнаною є структура спілкування, у якій можна виділити три компоненти:

- комунікацію (обмін інформацією);
 - інтеракцію (організація взаємодії між індивідами);
 - перцепцію (процес сприйняття й пізнання один одним партнерами по спілкуванню і встановлення взаєморозуміння) [3, с. 82].
- Комунікативний аспект спілкування є інформативним, інші аспекти – перцептивний та інтерактивний – допомагають людям відчувати один одного, взаємодіяти в спільній діяльності. У взаємодії предметної діяльності і спілкування виникає комунікативна діяльність, яка є засобом вирішення різних проблем, завдань, ситуацій у

професійних взаємовідносинах. Якщо спілкування може не мати на меті інших цілей, крім самого спілкування, то комунікація завжди виникає в предметній діяльності для подальшого її розвитку.

Хоча зводити комунікацію до механічного передавання інформації неможливо, кожна особистість має багатий внутрішній світ, емоції, почуття, переживання, тому в будь-якому процесі комунікації відбувається взаємодія. Ми у визначенні поняття «комунікації» погоджуємося з Б.Д. Паригіном, який під комунікацією розглядає «таке міжособистісне спілкування, яке дозволяє досягати найбільш високого рівня співчуття, співучасті, співпереживання і взаєморозуміння між партнерами» [4, с. 394].

Таким чином, комунікація – це така форма спілкування, яка дає можливість партнерам найбільш ефективно взаємодіяти з метою передання, отримання, обміну або утворення інформації в різних сферах спільної діяльності.

Для обґрунтування технології формування комунікативної компетенції важливо визначити мету та завдання відповідної підготовки фахівців – «що саме» має бути сформовано в навчально-виховному процесі. Для цього потрібно проаналізувати та визначити поняття «комунікативної компетенції».

Вперше термін «комунікативна компетентність» використав американський лінгвіст Д. Хаймс, він протиставляв терміну «мовна компетентність», запропонованому Н. Хомським, – ідеальне знання мови, «комунікативну компетентність» – реальне використання мови в спілкуванні.

Ю.М. Ємельянов, досліджуючи комунікативну компетентність як соціально-психологічне явище, розуміє під цим поняттям ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними й невербальними (мовленнєвими й немовленнєвими) засобами соціальної поведінки [5, с. 11].

І.О. Зимняя визначає «комунікативну компетенцію» як здатність здійснювати мовленнєву діяльність, реалізуючи мовленнєву поведінку, адекватну за цілями, засобами й способами, різними завданнями й ситуаціями спілкування [6, с. 125]. Таким чином, комунікативна компетентність означає реалізацію мови в дії, володіння всіма видами мовленнєвої діяльності: говорінням, читанням, писанням і аудіюванням. Окремо І.О. Зимняя виділяє мовну компетенцію, під якою розуміє знання системи мови, її функціонально мовленнєвих різновидів, знання правил утворення семантики використання й функціонування мовних одиниць у спілкуванні.

Ю.М. Жуков пропонує під комунікативною компетентністю вважати «здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми і сукупність знань і умінь, що забезпечує ефективне протікання комунікативного процесу» [7, с. 3]. Тобто автор головною особли-

вістю комунікативної компетентності вважає вміння знаходити спільну мову з людьми, володіти навичками ефективного спілкування з учасниками комунікативного акту.

В.Н. Куніцина комунікативну компетентність вважає складовою соціальної компетентності поряд з оперативною соціальною компетентністю, вербальною компетентністю, соціально-психологічною, та еґо-компетентністю і тлумачить її як «володіння складними комунікативними навичками й вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикета у сфері спілкування, дотримання правил поведінки, вихованість; орієнтація в комунікативних засобах, властивих національному, сословному менталітету, що виражають його, засвоєного рольового репертуару в межах певної професії» [8, с. 481]. В.Н. Куніцина тлумачить комунікативну компетентність як досить широке, складне явище, яке включає до себе не тільки мовленнєву діяльність, а також досить серйозні знання з культури, вихованість, тактовність, правила поведінки в соціумі, у колективі, етикетні формули, отже, комунікативною компетентністю може володіти тільки культурна, вихована, освічена особистість з глибокою психолого-педагогічною підготовкою.

Л.Д. Столяренко визначає комунікативну компетентність як «здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми» [3]. Вона розглядає її в рамках психології управління як необхідну умову для побудування ефективної комунікації в різних ситуаціях ділового та міжособистісного спілкування.

Проаналізувавши різні тлумачення щодо визначень поняття «комунікативна компетентність», ми можемо запропонувати узагальнене визначення комунікативної компетентності, яке буде правильним для нашого дослідження. Отже, під комунікативною компетентністю ми розуміємо володіння комунікативними знаннями, уміннями, навичками та здатністю встановлювати необхідні контакти з іншими людьми.

Комунікативна компетентність є складовою професійної компетентності особистості, тому що, по-перше, є ключовою компетенцією, по-друге, пов'язана із професійною діяльністю освіченої людини, яке живе і працює в соціумі. Вона передбачає сформованість мовних умінь та навичок, вона вимагає необхідного вміння відчувати психологічний настрій співрозмовника, знати правила поведінки в тій або іншій ситуації, вміти знаходити вихід з проблемних комунікативних ситуацій, також важливе значення мають невербальні засоби спілкування.

Спілкування, або комунікація в управлінській діяльності відіграє важливу роль, бо за її допомогою людина завжди звертається до себе або до іншої людини, і явно або неявно її мовлення міс-

тить питання, пропозицію, прохання, розпорядження, тобто за допомогою мовлення вона завжди певною мірою здійснює вплив на слухача, спонукає до тієї чи іншої дії. Від рівня комунікативної компетентності людини залежить її ділова та організаційно-управлінська діяльність.

Формування комунікативної компетентності фахівців відбувалося в природних умовах, тобто у процесі вивчення психолого-педагогічних і управлінських дисциплін студентами вищого технічного навчального закладу НТУ «ХП» за допомогою відповідної технології.

Слово «технологія» грецького походження: *techne* – мистецтво, майстерність, *logos* – поняття, навчання, знання, наука. Тобто технологія означає знання про майстерність. На сьогоднішній день існує досить велика кількість визначень понять «педагогічна технологія». За означенням ЮНЕСКО, це системний метод створення, застосування і визначення всього процесу навчання і засвоєння знань, з урахуванням технічних і людських ресурсів та їх взаємодії, який ставить своїм завданням оптимізацію освіти.

Л.Л. Товажнянський, О.Г. Романовський відзначають, що педагогічну технологію потрібно розуміти як «послідовну, взаємозалежну систему дій, операцій і процедур, що виконуються педагогом і спрямовані на вирішення педагогічних завдань, або як планомірне і послідовне втілення на практиці заздалегідь спроектованого педагогічного процесу, що має на меті досягнення конкретного, діагностованого і гарантованого результату» [9, с. 235].

Таким чином, у процесі розробки технології формування комунікативної компетенції потрібно було сформулювати ціль, визначити зміст та систему дій, що мали сприяти досягненню відповідної цілі. Ціллю впровадження технології є підвищення рівня комунікативної компетенції. Зміст технології має відповідати характеристиці основних структурних компонентів комунікативної компетенції. Вибір методів і засобів навчання мав сприяти ефективному досягненню цілі та реалізації системи виділених психолого-педагогічних умов формування комунікативної компетенції.

Формування комунікативної компетенції має усвідомлюватися кожним студентом як спеціальна мета підготовки до управлінської діяльності. Мотивація студентів на якісне оволодіння комунікативною компетенцією сприяє забезпеченню реалізації умови зацікавленості та активності студентів у навчальному процесі. Для мотивації студентів проводилися бесіди, дискусії, у яких обговорювалися значущість комунікації для забезпечення успішної управлінської діяльності, також в ситуаціях, що розігрувалися на практичних заняттях, використовувалися елементи професійної діяльності фахівців.

Відповідно до психолого-педагогічних умов ефективного формування комунікативної компетенції, у навчальному процесі наголошувалося на осмисленні, розумінні студентами навчального матеріалу та формуванні умінь усвідомлено застосовувати набуті знання на практиці. Для цього необхідно було виконання низки завдань, серед яких такі: активізація пізнавальної діяльності студентів, емоційна насиченість занять, планування та методичне забезпечення самостійної роботи студентів, заохочення індивідуальних інтерпретацій, моделювання відповідних навчальних ситуацій, у яких би студенти відпрацьовували уміння і навички практичного керівництва людьми.

На першому етапі формування комунікативної компетенції передбачалося лекційне викладання навчального матеріалу. Основною метою лекцій було озброїти студентів певною системою уявлень, сукупністю управлінських знань, які мали стати основою для подальшої роботи з навчальним матеріалом.

Активізація студентів на лекційних заняттях є одним із важливих завдань навчального процесу. З цією метою, наприклад, було організовано проведення проблемних лекцій. Організація проблемної лекції ґрунтується на створенні проблемної ситуації, що містить у собі пізнавальне протиріччя між наявними знаннями й тими, які необхідні для вирішення проблеми. Тим самим формується установка студентів на засвоєння нового знання. Як відзначають В.М. Міхелькевич і Л.І. Полушкіна, «проблемна ситуація – це інтелектуальне утруднення людини, що виникає у випадку, коли вона не знає, як пояснити явище, що виникло, факт, процес діяльності, не може досягти мети відомим їй способом дії» [10]. Для створення такого інтелектуального утруднення нами використовувалися проблемні та інформаційні питання, конкретні практичні ситуації, формулювання гіпотез для вирішення ситуації та їх перевірка, звернення до життєвого досвіду студентів тощо.

Після усвідомлення мети, сприйняття нових знань, практичне заняття містило в собі виконання однотипних вправ, метою яких було початкове освоєння комунікативних умінь та навичок.

Виконання вправ в однотипних, стандартних, подібних умовах забезпечувалося певним зразком (інструкцією), відповідно до якого й повинні були діяти студенти. Викладач давав інструкцію щодо такої вправи, а після закінчення її виконання здійснювався аналіз і контроль точності й правильності виконання дії. Викладач сприяє актуалізації знань та спрямовує увагу студентів на якісне виконання вправ, що дозволяє реалізувати

умову осмислення навчального матеріалу, формування знань та практичного застосування навчального матеріалу в подібних умовах.

Послідовність формування комунікативних умінь і навичок було вибудовано відповідно до принципу «від більш простого до більш складного». Наступні етапи передбачали виконання проблемних, нетипових завдань, які потребували від студентів усвідомлення проблеми, самостійного знаходження способів її рішення й критичного самоаналізу досягнутих результатів.

Спонування студентів до інтенсивної та цілеспрямованої роботи, моделювання елементів управлінської діяльності, програвання ситуацій, у яких студенти мали можливість спробувати себе в ролі керівника, сприяє реалізації умови використання діяльнісного підходу в навчанні. Творчий характер завдань, заохочення оригінальних рішень забезпечує реалізацію умови зацікавленості та активності студентів під час формування комунікативних умінь і навичок.

Реалізація умови використання особистісного підходу передбачає шанобливе ставлення до кожного студента, створення атмосфери, у якій кожен студент може запропонувати альтернативну точку зору або самостійне рішення, вільно аргументувати своє судження, максимально проявляти свої індивідуальні можливості. Розігрування ситуацій передбачало активну позицію кожного студента, осмислення проблеми, прийняття на себе певної ролі, гнучкість дій в умовах, що змінюються. Така організація занять задіює емоційну сферу особистості студента, що сприяє реалізації умови активності студента в процесі формування комунікативних умінь і навичок.

Для реалізації мети підвищення рівня комунікативної компетенції використовувалися такі форми навчання, як індивідуальна робота, робота в парах, групова робота. Методами навчання переважно виступали виконання практичних вправ, бесіда, навчальні дискусії, метод конкретних ситуацій, рольові та ділові ігри.

Спрямування уваги студентів на істотні сторони навчальних завдань, які пропонувались їм виконати, сприяло реалізації умови глибокого осмислення студентами навчального матеріалу, формування знань та практичного застосування навчального матеріалу в нестандартних умовах.

Таким чином, технологія формування комунікативної компетенції є цілеспрямованим етапним процесом, сукупність умов, методів і засобів якої дозволяє досягти мети підвищення рівня комунікативних знань, умінь і навичок фахівців.

ЛІТЕРАТУРА

1. Сисоева С.О. Психология та педагогіка: Підручник для студентів вищих навчальних закладів непедагогічного профілю традиційної та дистанційної форм навчання / Сисоева С.О., Поясок Т.Б. – К.: Міленіум, 2005. – 520 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие / Л.Д. Столяренко. – Изд. 4-е. – Ростов над.: Феникс, 2007. – 507 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений / Андреева Г.М. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
4. Парыгин Б.Д. Социальная психология: Учеб. пособие / Б.Д. Парыгин – СПб.: СПб.: ГУП, 2003. – 616 с.
5. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Ленинград: Изд-во Ленинградского университета. 1985. – 168 с.
6. Зимняя И.А. Психология обучения неродному языку / И.А. Зимняя. – М.: Рус. яз., 1989. – 219 с.
7. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растяжников. – М.: 1990. – 104 с.
8. Куницина В.Н. Межличностное общение. Учебник для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погорьша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
9. Тovaжнянский Л.Л. Основы педагогики высшей школы / Л.Л. Тovaжнянский, А.Г. Романовский, В.В. Бондаренко, А.С. Пономарев, З.А. Черванева. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2005. – 600 с.
10. Михелькевич В.Н. Справочник по педагогическим инновациям / В.Н. Михелькевич, Л.И. Полушкина, В.М. Мегедь. – Самара: Самарский государственный технический университет, 1998. – 172 с.

Рецензенти: д.пед.н, професор Гірник А.М.,
к.пед.н., доцент б.в.з. Крутоголова О.В.

© Бутенко Т.О., Резнік С.М., 2009

Стаття надійшла до редакції 05.05.2008 р.