

УДК 37.025.930:316.77

4. Теорія і методика професійної освіти

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ  
ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:  
РЕФЛЕКСИВНИЙ КОМПОНЕНТ**

Тур О.М., к.філол.н.,

доцент кафедри українознавства, культури та документознавства

*Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка*

У статті проаналізовані поняття рефлексія, самооцінка, самоконтроль, описані їх функції, види та рівні сформованості, наведені окремі елементи тестових методик та за допомогою математичних методів визначені якісні показники, які порівняно з оцінками незалежних експертів. Виокремлено чинники, що сприяють адекватному підвищенню рівня рефлексії майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності.

*Ключові слова:* комунікативна компетентність, рефлексія, самооцінка, самоконтроль, інтерактивні методи, портфоліо.

Тур О.Н.

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ БУДУЩИХ  
СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЮ И  
ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:  
РЕФЛЕКСИВНЫЙ КОМПОНЕНТ**

В статье проанализированы понятия рефлексия, самооценка, самоконтроль, описаны их функции, виды и уровни формирования, представлены отдельные элементы тестовых методик и при помощи математических методов определены качественные показатели, которые сравнены с оценками независимых экспертов. Выделены причины, которые

способствуют адекватному повышению уровня рефлексии будущих специалистов по документоведению и информационной деятельности.

*Ключевые слова:* коммуникативная компетентность, рефлексия, самооценка, самоконтроль, интерактивные методы, портфолио.

Tur O.M.

## **COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE FUTURE EXPERTS IN DOCUMENTATION AND INFORMATION ACTIVITIES: REFLECTIVE COMPONENT**

The article analyzes the concept of reflection, self-esteem, self-control, describes their function, types and levels of formation, presented the individual elements of the test methods and with the help of mathematical methods defined quality indicators, which are compared with the estimates of independent experts. Obtained causes raising reflection of future specialists for Documentation and information activities.

*Key words:* communicative competence, reflection, self-esteem, self-control, interactive methods, portfolio.

Сучасний розвиток інформаційного суспільства потребує високопрофесійних спеціалістів із документознавства та інформаційної діяльності, які не тільки знають особливості функціонування автоматизованих систем діловодства й документообігу, новітні засоби оргтехніки, особливості уніфікації й галузевої стандартизації в документно-інформаційній сфері, вміють ефективно працювати з усіма видами документної інформації, надавати якісні документно-інформаційні послуги тощо, але й мають високий рівень сформованої комунікативної компетентності, яка передбачає вміння й готовність працівника брати участь у колективних рішеннях, приймати на себе відповідальність, вирішувати конфлікти без насильства, підтримувати й покращувати демократичні інституції, виявляти толерантність, повагу до людей інших культур, мов і релігій тощо.

Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців різних сфер суспільної діяльності було предметом дослідження багатьох науковців, зокрема таких, як: І. Василенко, О. Гаврилюк, С. Єрмоленко, І. Зимня, В. Ільїн, М. Ісаєнко, В. Кручек, В. Лівенцова, О. Мороз, Н. Назаренко, О. Павленко, К. Платонов, О. Рембач, І. Тимченко, Т. Яценко та ін. Важливим етапом процесу формування зазначеної компетентності науковці називають рефлексію і вказують на те, що діагностика її рівня сформованості повинна мати системний характер.

**Мета статті** – проаналізувати рівень сформованості рефлексивного компонента комунікативної компетентності майбутніх документознавців.

Будь-яка діяльність, у тому числі й комунікативна «не може здійснюватися повноцінно за відсутності її рефлексивно-оціночних складових, представлених діями контролю і оцінки, які функціонують як самооцінка і самоконтроль діяльності» [1, с. 151].

Самооцінка – це цінність, значущість, якою індивід наділяє себе загалом і окремі сторони своєї особистості, діяльності, поведінки. Вона виконує регулятивну функцію, впливає на поведінку, діяльність і розвиток особистості, її взаємини з іншими людьми. Відображаючи ступінь задоволеності чи незадоволеності собою, самооцінка створює основу для сприйняття власного успіху і неуспіху, постановки цілей певного ступеня, тобто рівня домагань особистості. Самоцінку характеризують за рівнем – висока, середня, низька, за реалістичністю – адекватна, неадекватна та ін. [4, с. 340].

Нами було проаналізовано рівень самооцінки вмінь комунікативної взаємодії студентів – майбутніх документознавців Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка та його структурних підрозділів - Полтавського коледжу нафти і газу та Миргородського художньо-промислового коледжу імені М.В.Гоголя; Харківської державної академії культури; Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

Рівень самооцінки вмінь комунікативної взаємодії студентів визначали за допомогою спеціального тесту, у якому подані висловлювання (наприклад, я

вмію (можу, здатен) чітко формулювати свої думки, легко розв'язувати будь-які конфліктні ситуації, керувати процесом спілкування, регламентуючи його, користуватися різними тактиками для реалізації вибраної стратегії спілкування, переконувати співрозмовника, схиляючи його на свій бік та інші) необхідно було позначити за 10-ти бальною шкалою, де 10 – найвищий рівень прояву вміння, здатності, прагнень. Відповідно до тесту, *високий рівень* самооцінки означав, що особистість впевнена у власних комунікативних силах, вважає себе такою, що легко долає комунікативні бар'єри, адекватно реагує на комунікативну ситуацію, може легко розв'язувати будь-які конфліктні ситуації, здатна керувати процесом спілкування, регламентуючи його, може використовувати різні тактики для реалізації вибраної стратегії спілкування, уміє переконувати співрозмовника, схиляючи його на свій бік тощо. *Середній рівень* самооцінки притаманний людям, які вважають себе не досить рішучими та впевненими, погоджуються із тим, що їх комунікативна поведінка інколи залежить від думки інших членів колективу, тому замість керувати ситуацією, вони воліють пристосовуватися до неї. *Низький рівень* самооцінки характерний для людей, які мають розвинений комплекс неповноцінності, вони вагаються у правильності обраної тактики й стратегії спілкування, навіть не намагаються впливати на ситуацію, покладаються на думку інших, не вміють переконувати співрозмовника, не здатні впливати на колективне рішення тощо.

На початку експерименту, який передбачав використання в експериментальній групі різних інтерактивних методів (наприклад, проведення навчальних бесід, нарад, конференцій, круглих столів, мозкових штурмів, дидактичних ігор, тренінгів тощо, одним із основних етапів, яких було обов'язкове самооцінювання індивідуальної та групової роботи), високий рівень самооцінки мали 34% студентів експериментальної групи (ЕГ) та 37% студентів контрольної групи (КГ). Наприкінці експерименту цей показник збільшився до 63% в ЕГ і до 43% в КГ. Середній рівень самооцінки студентів ЕГ зменшився з 48% на початку експерименту до 33% наприкінці експерименту, у КГ збільшився з 45% до 47%. Низький рівень самооцінки

зменшився із 18% до 4% в ЕГ та із 19% до 10% в КГ. Такі показники є свідченням того, що у результаті комунікативної підготовки, проведеної серед студентів ЕГ, відбулися суттєві позитивні зрушення у формуванні їхніх умінь до комунікативної взаємодії порівняно зі студентами КГ.

Для можливості підтвердження отриманих даних щодо рівня самооцінки студентів, їх було порівняно з оцінкою незалежних експертів. Викладачам запропонували до і після проведення експерименту заповнити таблицю, у якій вказані параметри (для характеристики студентів) треба було оцінити за 10-бальною шкалою (де 1 бал – найнижчий прояв указаних характеристик, 10 балів – найвищий рівень прояву знань, вмінь, здібностей, адаптованості тощо). Наприклад, такі параметри: чітке формулювання думок, уміння розв'язувати конфлікти, здатність керувати спілкуванням, використання різних тактик спілкування, уміння переконувати співрозмовника, уміння впливати на колективне рішення, уміння тримати себе перед аудиторією, здатність заприятелювати з незнайомою людиною, володіння мистецтвом красномовства адекватне оцінювання комунікативної ситуації, володіння іноземною мовою адаптованість в колективі тощо. Далі було підраховано загальну кількість балів за кожним студентом. Отримані нами дані оцінок незалежними експертами щодо рівня розвитку сформованості вмінь студентів до комунікативної взаємодії представлено на діаграмі 1.

**Діаграма 1.**  
**Оцінка незалежними експертами рівня сформованості вмінь комунікативної взаємодії студентів**



Оцінка незалежними експертами рівня сформованості вмінь до комунікативної взаємодії хоч і має певні розбіжності із самооцінкою студентів за тими ж показниками, але також вказує на те, що динаміка позитивних зрушень серед студентів ЕГ, порівняно зі студентами КГ, залишається більш інтенсивною.

Додатково було проаналізовано чинники, які сприяють адекватному підвищенню рівня самооцінки майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності. Так, студенти ЕГ (72%) переважно назвали такі: специфіка організації і проведення навчальних занять, підтримка з боку викладачів та одногрупників, постійне залучення у процес комунікативної взаємодії, необхідність постійного самоконтролю. З-поміж причин, які зумовлюють низьку самооцінку, студенти ЕГ назвали особливості свого темпераменту та характеру, емоційну нестабільність і високий рівень тривожності, низьку інтенсивність навчально-професійної діяльності, власні амбіції, неадекватний зворотній зв'язок під час комунікативної діяльності.

У педагогічній психології [1, с. 154] виокремлено два основні види самооцінки: ретроспективну та прогностичну. *Прогностична самооцінка* результатів комунікативної діяльності – це оцінка майбутнім фахівцем своїх власних можливостей на предмет здатності впоратися із комунікативною ситуацією, комунікативним завданням, запропонованим до виконання. *Ретроспективна самооцінка* результатів комунікативної діяльності – це оцінка результатів спілкування, яких досягнуто за критерієм «задовільно – незадовільно».

Під час проведення навчальних занять постійно застосовувались методи прогностичної та ретроспективної самооцінки на рівні колективу та індивідуальному рівні. Наприклад, після ознайомлення із завданням (усна доповідь, презентація реферату, участь в дебатах, розв'язання ситуаційного завдання тощо) кожен студент / група студентів продумують, чи впораються вони з його виконанням і на якому рівні, яким чином це краще здійснити, а також, що може стати на заваді виконання завдання. Свої зауваження,

побажання, побоювання, пропозиції студенти висловлювали усно або фіксували письмово в портфоліо (*прогностична колективна/індивідуальна самооцінка*). Після виконання завдання (також наприкінці заняття, наприкінці вивчення курсу навчальної дисципліни, проходження практики тощо) кожен студент / група студентів оцінювали свою роботу (відповідь, презентацію, участь в діловій грі тощо), наскільки вдало-невдало вона виконана, на що треба було звернути увагу в першу чергу, яким навичкам комунікативної діяльності сприяло виконання завдання, якої оцінки заслуговує (*ретроспективна колективна/індивідуальна самооцінка*).

Важливим складником рефлексії виступає *самоконтроль*. Він полягає у періодичній перевірці прийомів і методів особистої комунікативної діяльності, самооцінці процедур та операцій, які слід виконувати, виявленні факторів, що негативно впливають на ефективність комунікативної діяльності та отримання результатів [5, с. 131]. Зважаючи на визначену О.Власовою побудову процесу самоконтролю та на основні виокремлення загальних операцій контрольних дій [1, с.151 – 152], алгоритм процесу самоконтролю комунікативної діяльності можна представити такими етапами: порівняння власних виконавських дій і їх результатів із нормативними параметрами; оцінювання ступеню їхньої відповідності; у випадку невідповідності, внесення коректив у власні комунікативні дії згідно з нормативними зразками. Отже, *самокорекція* – це обов'язковий компонент самоконтролю, хоч іноді вона може набувати «нульових значень», оскільки «...корекція потрібна не завжди, а лише при неузгодженні одержаних і заданих характеристик процесу й продукту» [1, с. 152].

Для самоконтролю результатів формування комунікативної компетентності, самооцінки студентами сформованості її компонентів, нами використано *метод складання портфоліо з комунікативної компетентності*, що є засобом вимірювання способів і результатів комунікативної діяльності, відображає внутрішній зміст комунікативної освіти, передбачає розвиток комунікативних здібностей шляхом накопичення різних документів, які

засвідчують комунікативні досягнення (звіти, рецензії, відгуки, сертифікати, дипломи тощо). Як зазначає Т. Олійник, «портфоліо є ефективним інструментом для учня та вчителя, допомагає учню стати повноцінним партнером у процесі якісного оцінювання, тобто навчитися удосконалювати власну роботу, само- і взаємооцінювати та демонструвати власні досягнення» [2, с.124].

Студентам ЕГ було запропоновано створити портфоліо з комунікативної компетентності трикомпонентної структури. У першому розділі «Планування» студенти планували власну навчально-пізнавальну діяльність, накопичували інформацію про власні уявлення стосовно досягнення бажаних результатів, наприклад: навчитися ставити запитання та гнучко відповідати на них (навчально-пізнавальна компетентність), зібрати інформацію з певної теми (інформаційна компетентність), укласти оглядовий документ (лінгвістична компетентність), навчитися співпрацювати в групі з метою досягнення спільних результатів (соціальна компетентність) вивчити мову невербальних засобів спілкування тощо (загальнокультурна компетентність). Другий розділ запропонували назвати «*Матеріали*» і компонувати в ньому різноманітні результати навчального процесу (матеріали обговорень, індивідуальні та групові проекти, презентації, рольові ігри, тези доповідей, наукові статті, есе, глосарій практичних чи семінарських занять дисциплін циклу професійної та практичної підготовки, рецензії, плани різноманітних виступів, реферативні повідомлення, матеріали участі в конференціях, семінарах, різноманітних конкурсах, круглих столах, укладений перелік літератури з певної теми тощо), матеріали, пов'язані з самооцінкою, самоконтролем та самокорекцією (зауваження, побоювання, пропозиції, алгоритми дій в подібних ситуаціях, результати самотестування, синтаксичні конструкції ввічливої відмови, зауваження і т. д.). Третій розділ портфоліо з комунікативної компетентності під назвою «Досягнення» міг містити матеріали, які засвідчують певні досягнення майбутнього фахівця, його особистісний приріст, наприклад опублікована наукова стаття з певної теми, сертифікат учасника конференції



чи семінару, грамота за участь в конкурсі, диплом переможця конкурсу, відгук на виступ, колективне вітання з певною подією тощо. Т. Олійник зауважує, що викладач повинен визнавати право студента на власне бачення щодо оцінювання досягнень, темпу та критеріїв добору матеріалів, що можуть не збігатися з думкою викладача, надавати студентам достатньо часу для експериментування та апробації нових підходів та ідей, «розуміти, що портфоліо є папкою колекціонування не помилок та формальних оцінок для діагностики в традиційному розумінні, а індивідуальних досягнень...» [2, с. 126].

Студентам було пояснено, що портфоліо з комунікативної компетентності майбутній фахівець із документознавства та інформаційної діяльності може використовувати для ознайомлення з ним інших людей (учасників конференцій, потенційних працедавців, представників комісії з різних питань тощо), а також з метою особистого розвитку та досягнення подальших успіхів. Порівняно з 30% студентів КГ, 77% студентів ЕГ набули навичок самопланування, самоконтролю, самокоригування та самооцінювання, вони скористалися матеріалами третього розділу портфоліо «Досягнення» під час проходження практики, співбесіди з роботодавцями та вступу до магістратури і планують надалі продовжувати роботу над його поповненням.

Отримані результати свідчать про більш інтенсивну динаміку позитивних змін в експериментальній групі, що було зумовлено залученням їх до інформаційно-пошукової роботи, публічних обговорень, виступів, дискусій, участі в конференціях, колективних презентацій, можливістю для студентів реалізувати власний творчий потенціал тощо. Усе це сприяло розвитку впевненості у власних силах, підвищило рівень самоконтролю та самооцінки.

Перспективами подальших розвідок у даному напрямі вважаємо створення інтегрованого спецкурсу з формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Власова О.І. Педагогічна психологія : навч. посібник / О.І.Власова. – К. : Либідь, 2005. – 400с.
2. Олійник О.Т. Портфоліо як засіб якісного оцінювання навчальних досягнень / О. Т. Олійник // Теорія та методика навчання та виховання : збірник наукових праць. – Харків : ХНПУ, 2004. – Вип.14. – С.123 – 129.
3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2010. – 528 с.
4. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : підручник / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – К. : Каравела, 2008. – 352 с.
5. Чайка Г. Л. Компетенції в управлінні : навчальний посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2015. – 167 с.