***Оксана Тур****, Полтавский национальный*

*технический университет имени Юрия Кондратюка,*

*доцент, кандидат филологических наук, гуманитарный факультет;*

***Юлия Комлик****, Полтавский национальный*

*технический университет имени Юрия Кондратюка,*

*старший преподаватель, гуманитарный факультет*

***Коммуникативная компетентность как неотъемлемая составляющая профессиональной подготовки будущих специалистов по документоведению и информационной деятельности***

**Аннотация:** Данная статья посвящена коммуникативной компетентности специалистов по документоведению и информационной деятельности. В публикации рассматриваются структура коммуникативной компетентности, а также методы ее формирования.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, деловое общение, профессиональное образование, профессиограмма.

Интеграция Украины в мировое сообщество, расширение политических, экономических и культурных связей с европейскими странами выдвигают новые требования к профессиональной подготовке современных специалистов сферы документоведения и информационной деятельности. В связи с активизацией международного сотрудничества возрастает необходимость в высококвалифицированных специалистах с высоким уровнем коммуникативной компетентности. Для специалистов по документоведению и информационной деятельности, которые работают на должностях информационного менеджера, менеджера по рекламе и маркетинговым коммуникациям, секретаря-референта, пресс-секретаря, PR-технолога, координатора деловых презентаций и проектов, информационного аналитика, специалиста кадровой службы и др., особенное значение имеет эффективная коммуникация (общение). Именно от уровня коммуникативной компетентности в значительной степени и зависит успешная деятельность этих работников.

Коммуникативная компетентность как неотъемлемая составляющая профессиональной подготовки специалистов разных сфер деятельности изучалась Д.Годлевской (социальные работники), Р.Гришковой (студенты нефилологических специальностей), С.Козак (будущие специалисты морского флота), В.Ливенцовой (менеджеры), В.Назаренко (руководители государственной пограничной службы), О. Павленко (специалисты таможенной службы), И. Чемерис (будущие журналисты). Исследованию же проблем коммуникативной подготовки будущих специалистов сферы документоведения и информационной деятельности уделено недостаточно внимания.

Цель статьи – определить сущность и структуру коммуникативной компетентности, а также пути формирования ее у будущих специалистов по документоведению и информационной деятельности.

Понятие «коммуникативная компетентность», которое вошло в педагогику и психологию вместе с понятием «общение», в научной литературе определяется как одна из самых важных категорий. Это широко изученное явление с точки зрения разных наук. Являясь важной составляющей профессиональной и общественной жизни, коммуникативная компетентность способствует социализации личности и, вместе с тем, удовлетворяет нужды общества в профессиональных кадрах.

Понятие «коммуникативный» сходно с понятием «коммуникабельный» и характеризуется как способный, склонный к коммуникации, общению, установлению контактов и связей, который легко их устанавливает. Мы определяем коммуникативную компетентность как уровень сформированного опыта общения, который необходим будущему специалисту, в том числе по документоведению и информационной деятельности, чтобы в рамках своих способностей, социального статуса, должностных обязанностей успешно функционировать в профессиональной сфере.

Одной из немаловажных проблем изучения коммуникативной компетентности считается определение ее структуры. По мнению Е. Аршавской, составляющими коммуникативной компетентности являются языковая и социальная компетенции [1, с. 73]. Ю.Федоренко предлагает выделить языковую,  речевую, лексическую, фонетическую, социокультурную компетенции [2, с. 65]. Определяя коммуникативную компетентность современного человека как базовую, С. Савичев считает возможным выделить такие составляющие: лингвистическую (языковую); социолингвистическую (умение использовать языковой материал в соответствии с контекстом); социокультурную (умение пользоваться знаниями культуры, истории, традициями и обычаями стран изучаемого языка); дискурсивную (умение организовывать речь, поддерживать разговор, слушать собеседника, учитывать его точку зрения); стратегическую (умение ставить задачи, добиваться цели, устанавливать контакт с собеседником); социальную (умение поставить себя на место другого и способность справиться со сложившейся ситуацией) [3, с. 78].

Мы предлагаем в структуре коммуникативной компетентности личности выделить следующие компоненты: 1) когнитивный, представляющий собой совокупность представлений о коммуникативном процессе в целом, об основных законах коммуникативистики, принципах и правилах эффективного взаимодействия; знание структуры, функций, видов, типов, закономерностей общения; основных коммуникативных моделей, знание особенностей эффективного общения в ситуациях конфликта; 2) поведенческий, который актуализируется в деятельностном аспекте коммуникативной компетентности: умение использовать устную и письменную речь, невербальные средства общения, управлять коммуникативным процессом; 3) эмоциональный, который учитывает социальные установки, опыт, систему отношений личности, психоэмоциональное состояние, адекватное требованиям профессиональной деятельности; 4) мотивационно-рефлексивный, включающий внутренние и внешние предпосылки овладение коммуникативной компетентностью, способствующие ее эффективной реализации – умение анализировать ситуацию, собственное целеполагание и действия партнеров, адекватную самооценку личности как в коммуникативном, так и в профессиональном аспектах; 5) общекультурный, объективирующийся в нравственных качествах, ценностных ориентациях, мировозрении, взглядах, менталитете, эрудиции личности; 6) индивидуально-личностный, который предусматривает особенности личности : психологические (характер, темперамент, тип личности) и психофизиологические (речь, мышление, память и др.).

Коммуникативная компетентность позволяет, в первую очередь, осуществлять общение (передавать, принимать, осмысливать информацию, воспринимать и понимать собеседника) и выступает регулятором дальнейших отношений, контактов с другими людьми. Умение вести деловое общение является одним из важнейших признаков профессиональной пригодности специалиста сферы документоведения и информационной деятельности. Общение выполняет ряд функций: 1) прагматическую – реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности; 2) формирующую – проявляется в процессе формирования и изменения психического облика человека; 3) подтверждения – в процессе общения с другими людьми человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя, то есть, желая утвердится в своем существовании и в своей ценности, человек ищет точку опоры в других людях; 4) организации и поддержания межличностных отношений – определяется восприятием других людей, поддержанием с ними различных отношений и установлением определенных эмоциональных отношений; 5) внутриличностную – реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога) как универсальный способ мышления человека [4, с. 34].

С целью выделить умения, которые влияют на эффективность профессионального общения, нами была разработана коммуникативная профессиограмма специалиста по документоведению и информационной деятельности. Коммуникативной профессиограммой называется система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту и составляют его коммуникативный портрет. Будущие специалисты сферы документоведения и информационной деятельности должны уметь: формировать цели и задачи профессионального общения; анализировать предмет общения; организовывать обсуждение; управлять общением, регламентировать его; пользоваться этикетными средствами для достижения коммуникативной цели; пользоваться различными тактиками для реализации выбранной стратегии; анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их; тезисно высказывать свое мнение; владеть основными жанрами делового общения, техникой общения, использовать навыки доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов; с помощью слов осуществлять психотерапию в общении, снимать стресс, напряжение, адаптировать собеседника к соответствующи условиям, корректировать его поведение, оценки и т.д. Это лишь часть навыков, без которых не может быть настоящего специалиста. Уметь разговаривать так, чтобы тебя правильно понимали другие, слушать и слышать (воспринимать) собеседника, влиять на его решение, ненавязчиво убеждать, создавая атмосферу доверия и взаимопонимания, – очень важные атрибуты коммуникативной профессиограммы.

Формирование будущего специалиста по документоведению и информационной деятельности происходит в аудиториях высших учебных заведений, трудоемкий процесс подготовки кадров базируется на методиках обучения, результативность которых в конечном итоге определяет уровень формирования коммуникативной компетентности будущего выпускника. Выбор методов формирования и становления коммуникативной компетентности, считает С. Савичев, должен обуславливаться целями обучения, содержанием учебного материала, профессиональной мотивацией студентов, необходимостью вырабатывания коммуникативных навыков и умений, нужных в практической деятельности [3, с. 78]. Такими методами формирования и становления коммуникативной компетентности могут быть:   лекции (проблемные, информационные, лекции с заранее запланированными ошибками, лекции-песс-конференций); тренинги (перцептивные, социально-психологические, делового общения, коммуникативные и др.); деловые игры, тестирование, анкетирование, индивидуальные беседы, прения, дебаты, диспуты, полемики, дискуссии, а также работа парами, группами, в командах и т.п.

С помощью указанных типов лекций задается последовательный переход от простой передачи информации до активного освоения содержания ее с включением механизмов теоретического мышления, психических функций. В этом процессе нарастает вклад самих обучаемых в обсуждение содержания образования, возрастает роль диалогического взаимодействия и общения в ходе лекции, усиливается значение социального контекста при формировании профессионально важных качеств личности специалиста. Эффективность тренингов и деловых игр заключается в приросте знаний, которые являются основой любой компетентности, в том числе и коммуникативной, в приобретении коммуникативного опыта и развитии способности рефлексировать, в овладении способами оценки успешности, в развитии умений взаимодействия с любым партнером по общению. Активные методы – спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут – как разновидности делового общения предназначены для эффективного обучения обмену мнениями и различным способам обоснования спорного положения, а также способам аргументации. Работа парами, группами, в команде – это эффективные методы, применение которых дает возможность экономить время за счет сотрудничества и разделения труда, формирует и тренирует кооперативное поведение, подготавливает к работе в коллективе.

Уровень развития коммуникативной компетентности будущего специалиста по документоведению и информационной деятельности является показателем его личностного роста, в основе которого находятся не просто совершенное владение средствами общения, но и особенности личности в целом, которые всегда проявляются в конкретном социальном контексте.

Таким образом, коммуникативная компетентность является неотъемлемой составляющая профессиональной подготовки специалистов по документоведению и информационной деятельности. В ее структуре выделяются когнитивный, поведенческий, эмоциональный, мотивационно-рефлексивный, общекультурный, индивидуально-личностный компоненты. Формировать и развивать коммуникативную компетентность можно используя как традиционные методы, так и нетрадиционные (тренинги, деловые игры, дискуссии, анкетирование, а также работа парами, группами, в командах и т.п.).

**Список литературы:**

1. Аршавская Е.Экстралингвистические детерминанты формирования коммуникативной способности (компетенции). Москва, 1979. – С.73.

2. Федоренко Ю. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови. Полтава, 2005. – С.65.

3. Савичев С. Проблема развития коммуникативной компетентности студентов высшей школы // Известия Самарского научного центра Российской академии наук, 2010. – №5. – С.78.

4.Емелин А. Формирование коммуникативной компетентности у будущих офицеров-финансистов средствами социально-психологического тренинга. Ярославль, 1999. – С.34