

ДО ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ВАЖЛИВОЇ СКЛАДОВОЇ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

THE ISSUE OF FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE AS AN ESSENTIAL COMPONENT OF SUCCESSFUL PROFESSIONAL ACTIVITY OF SPECIALISTS IN THE SOCIONOMIC SPHERE

У пропонованій статті проблему формування комунікативної компетентності розглянуто в якості важливої складової успішної професійної діяльності фахівців соціономічної сфери. Звернено увагу на актуальність цілеспрямованого й комплексного підходу до формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців на етапі їх первинної професіоналізації в умовах вищої школи. Оскільки метою статті було обрано висвітлення значення формування комунікативної компетентності у ході професійної підготовки та окреслення тих «більш слабких точок», які зазвичай вимагають найбільшої уваги у процесі формування як професійної компетентності загалом, так і комунікативної зокрема, наведено результати проведеного емпіричного дослідження, що передбачало, по-перше, виявлення комунікативних труднощів, з якими стикаються фахівці соціономічних професій у своїй професійній діяльності; по-друге – з'ясування думки самих респондентів стосовно їхнього власного комунікативного потенціалу, зокрема й кола знань та практичних умінь і навичок, яких їм не вистачає для ефективної професійної комунікації; по-третє – встановлення теоретичних і практичних засад формування комунікативної компетентності, що були опановані респондентами ще на етапі первинної професіоналізації.

Проведене дослідження дозволило виявити та окреслити найбільш типові слабкі місця професійного спілкування та пояснити причини їх виникнення, оскільки було з'ясовано, що у ході первинної професіоналізації цих фахівців більшість з них не вивчали спеціальних дисциплін, спрямованих на безпосереднє формування комунікативної компетентності, або лише теоретично опанували навчальний матеріал, що стосувався різних аспектів професійного спілкування насамперед у курсах педагогіки та психології. У ході дослідження також з'ясовано, що й сьогодні в освітніх програмах і навчальних планах підготовки фахівців соціономічної сфери спеціальні дисципліни, метою яких є безпосереднє формування комунікативної компетентності майбутнього спеціаліста, представлені все ще обмежено і зазвичай належать не до обов'язкових, а до вибіркових (за вибором студентів) дисциплін. Зроблено висновок, що формування комунікативної компетентності сприяє професійному зростанню особистості і тому в умовах вищої школи повинно носити цілеспрямований характер, бути обов'язковою компонентою професійної підготовки і здійснюватися шляхом органічного поєднання теорії та практики.

Ключові слова: комунікативна компетентність, професійна компетентність, фахівці

соціономічної сфери; шляхи, форми і методи формування комунікативної компетентності.

In the offered article the issue of formation of communicative competence is considered as an essential component of successful professional activity of experts of the socioeconomic sphere. Emphasis is placed on the relevance of purposeful and comprehensive approaches to the formation of communicative competence of future professionals at the stage of their initial professionalization in higher education.

Since the aim of this article was to highlight the importance of the formation of communicative competence during the training and to identify those "weak points" that usually require the most attention in the formation of both professional competence in general and communicative in particular, the results of empirical research are: first – the identification of communication difficulties faced by specialists of socioeconomic professions in their professional activities; secondly, to find out the opinion of the respondents themselves about their own communicative potential, including the range of knowledge and practical skills that they lack for effective professional communication; third – to clarify the theoretical and practical foundations of the formation of communicative competence, which were mastered by respondents at the stage of initial professionalization.

The study revealed and outlined the most typical weaknesses of professional communication and explained the reasons for their occurrence, as it was found that during the initial professionalization of these specialists most of them did not study special disciplines aimed at direct formation of communicative competence, or only theoretically mastered educational material related to various aspects of professional communication, primarily in courses of pedagogy and psychology. The study also found that today in educational programs and curricula for training specialists in the field of socioeconomic special disciplines, which aim to directly form the communicative competence of the future specialist, are still limited and usually do not belong to mandatory but optional (at the choice of students) disciplines. It is concluded that the formation of communicative competence contributes to the professional growth of the individual and therefore in high school should be purposeful, be a mandatory component of training and be carried out through an organic combination of theory and practice.

Key words: communicative competence, professional competence, socioeconomic specialists; ways, forms and methods of formation of communicative competence.

УДК 337.37.04

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/38.32>

Кузан Г.С.,

канд. філол. наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов
Національного університету
«Львівська політехніка»

Рак Н.В.,

канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов
Національного університету
«Львівська політехніка»

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Посилення вимог до рівня професійної й соціальної компетентності фахівців, їхньої освіченості та

загальної культури продиктовано умовами сучасного етапу розвитку суспільства, затребуваністю обізнаних фахівців на ринку праці.

Процес комунікації, спілкування як її невід’ємна складова – особлива сфера будь-якої професійної діяльності, але особливого значення цей процес набуває для фахівців соціономічних професій, робота яких лежить у площині «людина-людина», здійснюється в умовах постійного спілкування і передбачає налагодження комунікативної взаємодії з багатьма об’єктами, які можуть відрізнятися за віком, психологічною конституцією, рівнем освіченості, фахом, ціннісними орієнтаціями тощо. Саме для фахівців соціономічної сфери інша людина завжди виступає об’єктом не просто аналізу чи оцінювання, але і впливу, результативність якого залежить від сформованого в них рівня знань, умінь і навичок ефективного спілкування, здатності встановлювати та підтримувати необхідний психологічний контакт зі своїми клієнтами (учнями, студентами, пацієнтами), здатності логічно, аргументовано й адекватно ситуації спілкування використовувати вербальні й невербальні засоби, розуміти партнерів по спілкуванню й самому бути зрозумілим для них. Саме комунікативна компетентність фахівця, що спрямована на досягнення певного результату діяльності, дає йому змогу виконувати професійні завдання, значною мірою визначає не тільки якість реалізації усіх зумовлених його фахом функцій, але й психологічний та емоційний комфорт партнерів по спілкуванню у процесі їх взаємодії.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано розв’язання цієї проблеми. У наукових студіях, присвячених проблемі комунікативної компетентності, спостерігається тенденція до активного вивчення сутності цього феномену, особливостей реалізації комунікативної функції у різних сферах діяльності фахівців соціономічних професій. Різні аспекти комунікативної компетентності (її трактування, структури, моделей, специфіки формування та вдосконалення, значення у професійній діяльності тощо) знайшли своє відображення у філософських наукових студіях (В. Андрущенко, В. Кремень, Л. Шинкарук, К. Ясперс тощо), у педагогічних (Л. Барановська, А. Бойко, Т. Вольфовська, Н. Гез, Д. Годлевська, М. Євтух, О. Добринець, А. Капська, А. Первушина, Н. Побірченко, Л. Савенкова тощо) та психологічних розвідках (І. Бех, М. Боришевський, А. Кидрон, О. Киричук, О. Корніяка, І. Комарова, С. Мусатов, Л. Орбан-Лембрик, Л. Петровська, Л. Романишина, Є. Руденський тощо).

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Незважаючи на широке висвітлення означеної проблеми в наукових публікаціях, багато її аспектів усе ще залишаються за межами однозначного вирішення та не набули належного обґрунтування. Особливо це стосується сфери формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців, зокрема умов її організації, змісту,

форм і методів цієї роботи на етапі професійної підготовки у вищій школі. Вважаємо за необхідне звернути увагу й на загальні умови, в яких відбувається професійна підготовка фахівців у країні, які, на наше переконання, також будуть вимагати внесення своїх коректив у цей процес. Так, сьогодні вже ні в кого не викликає заперечень, що пандемія COVID-19 вплинула на економіку світу, однак не меншого значення набуває її вплив на освітній процес, що значною мірою вимагає, з одного боку, певної його перебудови, пошуку нових технологій його організації (у тому числі й комунікативних), а з іншого – диктує й нові вимоги до формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців, здатних працювати як в умовах безпосередньої очної взаємодії зі своїми партнерами по спілкуванню, так і в умовах дистанційної роботи.

Таким чином, комунікативна підготовка майбутніх фахівців до професійної діяльності сьогодні набуває особливого значення і повинна стати обов’язковим компонентом професійної підготовки, як це визнано у світовій практиці.

Мета даної статті – спроба актуалізувати значення формування комунікативної компетентності у ході професійної підготовки фахівців соціономічних професій, окреслити ті «больові точки», які зазвичай вимагають найбільшої уваги у процесі формування як професійної компетентності загалом, так і комунікативної зокрема.

Виклад основних результатів дослідження. Здійснений нами аналіз останніх досліджень і публікацій, присвячених різним аспектам вивчення комунікативної компетентності, особливостям її формування, результати проведеного нами опитування фахівців соціономічної сфери (педагогів, психологів, соціальних працівників) засвідчили необхідність розв’язання різноманітних проблем, пов’язаних з удосконаленням рівня комунікативної компетентності цих фахівців у різних сферах діяльності. Зазначимо також, що проблеми у комунікації, налагодженні ефективного, безбар’єрного спілкування є однією з суттєвих причин професійного вигорання, що також актуалізує необхідність посилення уваги до комунікативної професійної підготовки фахівців у вищій школі.

Введений Д. Хаймсом [7] у середині ХХ ст. у науковий обіг концепт «комунікативна компетентність», сутність якої дослідник вбачав у внутрішньому розумінні ситуаційної доцільності мовлення, у знаннях і вміннях, необхідних людині для ефективного спілкування, до сьогодні не знайшов однозначного визначення. Це зумовлено насамперед різноаспектністю й багатозначністю підходів до його тлумачення та певною термінологічною й понятійною неузгодженістю. Так, Н. Бутенко у праці «Комунікативна майстерність викладача» комунікативну компетентність розглядає як сукупність знань, умінь і навичок,

що стосуються особливостей комунікативного процесу, функцій і засобів спілкування, специфіки взаємодії партнерів по спілкуванню, прийомів впливу на людей тощо [1, с. 35]. Як набутий людиною досвід спілкування у процесі її життєдіяльності та соціальної взаємодії, що визначається її комунікативним потенціалом, закладеними від народження задатками до спілкування, комунікативною активністю й майстерністю, цей концепт трактує науковець О. Киричук [3]. Значення комунікативної компетентності як одного з потенційних джерел творчого розвитку особистості розглядають вчені І. Кучерявий та О. Клепиков, наголошуючи на тому, що проявляється вона на рівні здатності людини «...об'єктивно бачити, тлумачити ситуацію у спілкуванні та знаходити адекватний спосіб поведінки в ній» [6, с. 208].

Дослідники Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растяников, ототожнюючи концепт «комунікативна компетентність» з поняттям «компетентність у спілкуванні», трактують його як здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з людьми, як систему внутрішніх ресурсів особистості, необхідних їй для налагодження ефективної комунікативної взаємодії в певному міжособистісному ситуаційному колі [2].

Спілкування як базова категорія комунікативної компетентності та її головний інструмент являє собою багатогранний і складний процес, у ході якого людина реалізує три головні функції – суто комунікативну, перцептивну й інтерактивну. Ефективність реалізації кожної з цих функцій спілкування, на переконання дослідників [4; 5], визначається рівнем сформованості у фахівців ще на етапі професійної підготовки комунікативно-мовленнєвих, соціально-перцептивних та інтерактивних здібностей, умінь.

Зокрема, про рівень сформованості комунікативно-мовленнєвих умінь фахівця свідчить його здатність чітко, грамотно та зрозуміло для співрозмовника висловлювати свої думки, уважно слухати співрозмовника, отримувати інформацію завдяки грамотно сформульованим питанням, правильно інтерпретувати отриману інформацію (у тому числі й невербальну), а в разі необхідності й уточняти її; аргументувати та переконувати.

Оскільки процес комунікації передбачає взаємодію щонайменше двох осіб, то у цьому процесі виникає необхідність урахування мотивів, установок, потреб усіх партнерів по спілкуванню, і саме соціально-перцептивні здібності фахівця, виконуючи роль регулятора процесу спілкування, допомагають адекватно сприймати не тільки себе й партнерів по спілкуванню, але й увесь його ситуаційний контекст без суб'єктивних переколювань, не вдаючись до проявів упередження стосовно певних людей, соціальних груп чи проблем [5].

Показником сформованості інтерактивної складової комунікативної компетентності слугує здатність фахівця легко вступати у контакт та взаємодіяти з партнерами по спілкуванню, його уміння на вербальному й невербальному рівнях поводитись невимушено й відкрито [4].

З метою виявлення комунікативних труднощів, з якими стикаються фахівці соціономічних професій у своїй професійній діяльності, нами було проведено опитування вчителів, практичних психологів закладів освіти, соціальних працівників (усього 119 респондентів), стаж яких коливався від 3 до 30 років. При цьому ми не ставили за мету визначення їхнього конкретного високого чи низького рівня комунікативної компетентності, тому що насамперед нас цікавило таке коло питань:

– з якими труднощами вони стикаються у ході власного професійного спілкування, що у комунікації їм дається найважче;

– яких знань і вмінь, на їхню думку, їм не вистачає для того, щоби цей процес був ефективним, не викликав емоційного виснаження, не призводив до конфліктних ситуацій і професійного вигорання тощо.

У центрі нашої уваги стояло також питання, що стосувалося проблеми формування комунікативної компетентності цих фахівців ще на етапі їх професійної підготовки. Зокрема, нас цікавило, чи вивчали вони будь-які спеціальні дисципліни, спрямовані саме на формування цього виду професійної компетентності, чи зверталась їхня увага на значення спілкування у професійній діяльності. Загалом, які теоретичні та практичні засади формування комунікативної компетентності були ними опановані ще на етапі первинної професіоналізації.

Узагальнюючи результати проведеного опитування, насамперед зауважимо, що майже всі респонденти (понад 90%) зазначили, що спілкування – це одна з найскладніших сфер їхньої професійної діяльності, що їм доволі часто доводиться стикатися з труднощами в його організації. Так, учителі наголошували на тому, що однією з найскладніших для них аудиторій спілкування є батьківська громадськість. Якщо до учнів їм легше знайти підхід, комунікувати з ними, то під час спілкування з батьками часто виникають конфлікти. Показовим у даній площині видався нам вислів одного з педагогів: *«Спілкування з окремими батьками учнів нагадує сходження на Еверест. Ще не почав спілкуватися, а вже налаштовуєшся на можливі труднощі та проблеми. Навіть заздалегідь продумані аргументи часто не спрацюють. Дуже важко контролювати свої емоції. <...> Іноді просто страх охоплює від однієї думки, що треба спілкуватися з тією чи іншою мамою або батьком учня»*. Переважна більшість опитаних нами визнала, що їм не вистачає теоретичних

знань та практичних умінь і навичок здійснювати професійну комунікацію. Зокрема, серед виявлених нами слабких місць професійного спілкування можна окреслити такі:

- складність вступу у контакт та взаємодії з партнерами по спілкуванню, аргументації та переконання співрозмовника за необхідності;

- незнання правил спілкування та законів риторики і, як наслідок, несформованість умінь використання їх на практиці;

- надзвичайно обмежене знання невербальних засобів спілкування. Зазвичай опитані назвали тільки 3–4 засоби (жести, міміка, погляд, поза), лише 15% від загальної кількості опитаних назвали тон голосу;

- недостатньо розвинені вміння читати, тлумачити невербальні сигнали співрозмовника та аналізувати й удосконалювати власний невербальний потенціал; в єдності інтерпретувати вербальні й невербальні засоби спілкування;

- малорозвинена здатність попереджати комунікативні бар'єри, у тому числі й у процесі міжкультурного спілкування; уникати впливу стереотипів свідомості у власній комунікативній поведінці.

Виявлені й окреслені нами у цій статті слабкі місця професійного спілкування є найбільш типовими і не вичерпують усіх труднощів комунікативної взаємодії фахівців соціономічної сфери, але значно послаблюють їхній професійний потенціал.

Ще одним важливим завданням проведеного нами опитування було з'ясування змісту та шляхів формування комунікативної компетентності вищезгаданих фахівців ще на етапі їх первинної професіоналізації. Отримані результати допомогли нам досить яскраво зрозуміти причини виявлених труднощів, особливо серед тих, чий стаж роботи перевищував 15 років. Ми з'ясували, що переважна більшість опитаних нами фахівців у ході професійної підготовки зовсім не вивчала спеціальних дисциплін, спрямованих на формування саме комунікативної компетентності. Навіть серед опитаних нами вчителів-словесників значна частина назвала тільки дисципліну «Виразне читання». Із загальної кількості респондентів лише 31% мав змогу вивчати спеціальні навчальні курси «Риторика» чи «Основи красномовства», однак і серед них більшість не могли згадати сутність законів риторики та механізми їх використання на практиці. Варто наголосити й на тому, що практично всі опитані відзначили, що опанування дисциплін «Педагогіка» та «Психологія» також передбачало вивчення окремих тем, що стосувалися професійного спілкування, однак ознайомлення з ними носило теоретичний характер. Лише окремі фахівці, стаж роботи яких коливався у межах 3–15 років, окрім зазначених дисциплін, називали ще такі, як «Комунікативні технології у професійній діяльності», «Тренінг комунікативності», «Культура спілкування», «Психолого-педагогічні засади професійного спілкування» тощо. Отримані нами результати опитування фахівців соціономічної сфери засвідчили необхідність посилення уваги до формування комунікативної компетентності на етапі їх професійної підготовки у вищій школі.

Здійснений нами аналіз державних стандартів та окремих освітніх програм підготовки фахівців галузі знань 01 «Освіта/Педагогіка», 23 «Соціальна робота» та 05 «Соціальні та поведінкові науки» (спеціальності 053 «Психологія») дав нам змогу дійти висновку, що всі вони передбачають формування у майбутніх фахівців таких загальних і спеціальних (фахових) компетентностей, як уміння вільно спілкуватися державною та іноземною мовами (як усно, так і письмово) у професійному середовищі, встановлювати взаємодію з різними соціальними інституціями, категоріями фахівців та батьками; володіти фаховою термінологією та професійним дискурсом, працювати у команді тощо. Як бачимо, всі ці компетентності торкаються (як прямо, так і опосередковано) проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців.

Навіть поверхневий аналіз навчальних дисциплін, вивчення яких передбачено сьогодні освітніми програмами та навчальними планами підготовки фахівців соціономічної сфери, засвідчив, що спеціальні дисципліни, мета яких – безпосередньо формування комунікативної компетентності майбутнього спеціаліста, представлені все ще обмежено і зазвичай належать не до обов'язкових, а до вибіркового (за вибором студентів) дисциплін.

Серед шляхів посилення практичної комунікативної підготовки у вищій школі ми бачимо активне залучення студентів до групових колаборативних та кооперативних форм роботи (що, до речі, слугуватиме формуванню навичок командної взаємодії, умінь активного слухання, аргументації, переконання, досягнення компромісу), використання інтерактивних методів навчання, кейсових методик, моделювання та аналізу різноманітних професійних ситуацій, ділових рольових ігор, які, з одного боку, сприятимуть створенню умовного професійного середовища в студентській аудиторії, а з іншого – формуванню професійної, у тому числі й комунікативної, компетентності майбутніх фахівців. Досягненню цієї мети слугуватиме й залучення студентів до виступів на конференціях, семінарах та інших подібних заходах. Щодо останнього, ми вважаємо, що цікавим і корисним був би цей досвід за умови підготовки студентами виступів, презентацій, які б торкалися однієї теми чи проблеми, але були розраховані на різні аудиторії слухачів (наприклад, на учнів і на батьківську громадськість) з можливістю презентувати свої доповіді в цих аудиторіях. З метою попередження комунікативних конфліктів у професійній

діяльності важливо за допомогою вправ сформувати у студентів уміння замінити категоричні твердження на некатегоричні, негативні запитання на більш м'які і позитивні, «Ви-висловлення» на «Ми-висловлення», «Я-підхід» на «Ви-підхід». Особливого значення, як довело проведене дослідження, набуває ознайомлення студентів із широким спектром невербальних засобів комунікації, їх значенням, формування здатності правильно «читати» невербальну поведінку партнерів по спілкуванню, знаходити невідповідності між вербальною і невербальною складовою комунікації, між сказаними словами і супутніми жестами, мімікою, позою, інтонацією тощо. Безумовно, кожен фахівець повинен навчитися не тільки об'єктивно й адекватно оцінювати свій комунікативний потенціал, але й удосконалити його.

Висновки. Визначаючи комунікативну компетентність як сукупність знань, умінь і навичок в області організації спілкування та взаємодії фахівців соціономічних професій у різних сферах діяльності, вважаємо, що її формування сприяє професійному зростанню особистості і тому в умовах вищої школи повинно носити цілеспрямований характер, бути обов'язковою компонентою професійної підготовки і здійснюватися шляхом органічного поєднання теорії та практики застосування набутих знань, враховувати виклики сьогодення для того, щоби мати змогу достойно відповідати на них. Перспективи подальших наукових розвідок окресленої проблеми вбачаємо, з одного

боку, у вивченні нових можливостей формування комунікативної компетентності фахівців у вищій школі, зокрема в умовах дистанційного навчання, а з іншого – у пошуку форм і методів цієї роботи з метою формування здатності майбутніх фахівців самим ефективно налагоджувати комунікативну взаємодію при виконанні професійних обов'язків в умовах дистанційної роботи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бутенко Н. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ, КНЕУ. 2005. 336 с.
2. Жуков Ю., Петровская Л., Растянников П. Диагностика и развитие компетентности в общении. Москва : Изд-во МГУ, 1990. 104 с.
3. Киричук О. Соціально-комунікативна активність особистості в контексті суб'єктно-вчинкової парадигми : *Рідна школа*. 2007. № 7. С. 12–15.
4. Корніяка О. Порівняльний аналіз розвитку комунікативної компетентності фахівця у період його первинної і вторинної професіоналізації. Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України; Кам'янець-Подільського нац. ун-ту імені Івана Огієнка. Київ, 2011. Вип. 11. С. 361–372.
5. Крижанская Ю., Третьяков В. Грамматика общения. Ленинград, 1990. 204 с.
6. Кучерявий І. Т. Клепиков О. І. Творчість – основа розвитку потенційних джерел особистості: навч. посібник. Київ : Вища шк., 2000. 288 с.
7. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics*; J. B. Pride and J. Holmes (eds.). Harmondsworth : Penguin, 1972. P. 269–293.