

УДК 37.042.064

О. М. ТУР

кандидат філологічних наук

Полтавський національний технічний університет ім. Юрія Кондратюка

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ФОРМУВАННЯ

У статті висвітлено загальне уявлення про комунікативну компетентність як необхідний складник професіоналізму майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності. На основі різних методів дослідження проаналізовано стан формування комунікативної компетентності під час викладання фахових дисциплін. Проаналізовано відповіді викладачів щодо ролі комунікативної компетентності в навчально-виховному процесі, її функціонального значення. Для вивчення фактичного стану сформованості комунікативної компетентності студентів застосовували різні тестові методики, результати проведення яких також репрезентовано в статті.

Ключові слова: комунікативна компетентність, документознавство та інформаційна діяльність, анкетування, опитування, бесіда, тестування.

Сучасне інформаційне суспільство наразі потребує висококваліфікованих спеціалістів сфери документознавства та інформаційної діяльності (ДтаІД), які, крім досконалого володіння професійними знаннями обраного фаху, мали б високий рівень сформованої комунікативної компетентності (КК). Наявність цієї компетентності уможливорює конструктивну участь у колективних рішеннях, підтримку й покращення демократичних інституцій, вирішення конфліктів без насильства, толерантне ставлення до людей інших культур, мов і релігій, мирне співіснування в багатонаціональному суспільстві тощо. Відсутність або низький рівень сформованої КК утруднюватиме професійну діяльність, знижуватиме її якість, унеможливить кар'єрне зростання. Отже, дослідження стану формування КК має важливе значення для розуміння того, наскільки ця проблема є актуальною і як її вирішують у процесі підготовки конкурентоспроможних фахівців із ДтаІД.

Питання стану формування КК чи окремих її складників досліджували багато педагогів-науковців, зокрема: Т. Бутенко, Д. Голдлевська, Т. Денищич, Ю. Єщенко, В. Киричук, Н. Назаренко, Т. Непомняща О. Смирнова та ін., проте з метою постійного вдосконалення системи формування КК студентів і підвищення в них її рівня, такий моніторинг повинен мати системний характер.

Мета статті – розкрити стан формування КК майбутніх фахівців із ДтаІД. Вивчення стану викладання фахових дисциплін та організації й проведення різних видів практик у контексті зорієнтованості на формування КК майбутніх фахівців із ДтаІД, вивчення стану готовності викладачів до формування зазначеної компетентності й усвідомлення потреби в цьому, аналіз фактичного рівня комунікативної компетентності студентів – майбутніх фахівців-документознавців проведено на базі Харківської державної академії культури, ВНЗ Укоопспілки “Полтавський університет

економіки і торгівлі”, Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка та його двох структурних підрозділів (Полтавського нафтового коледжу та Миргородського художньо-промислового коледжу імені М. В. Гоголя).

У ході дослідження стану викладання майбутнім документознавцям фахових дисциплін, а також організації та проведення різних видів практик встановлено відсутність цілеспрямованої роботи з формування КК, вона здійснюється епізодично, не має системного характеру. Аналіз результатів опитування свідчить, що 9% педагогів хоча й використовують у роботі поняття “комунікативна компетентність”, але на запитання про те, якого визначення вони дотримуються, не змогли дати чіткої відповіді. Більшість викладачів запропонували власне визначення КК, наприклад: здатність адекватно взаємодіяти з іншими людьми; уміння встановлювати прямі контакти й знаходити ефективні шляхи спілкування тощо. Цікавими виявилися результати опитування педагогів щодо ролі КК у навчально-виховному процесі, її функціонального значення. Запропонувавши запитання, ми мали на меті з’ясувати глибину розуміння педагогами проблеми загалом, наскільки, на їхню думку, КК необхідна для професійної підготовки майбутніх фахівців із ДтаІД. Отримано велику кількість різноманітних відповідей, з-поміж яких ми виокремили ті, що найчастіше зустрічаються (табл. 1).

Таблиця 1

№	Варіанти відповідей щодо функціонального значення комунікативної компетентності. Наявність КК надає змогу:	Функції комунікативної компетентності	Частота вживання, %
1	будувати гуманно-етичні стосунки	гуманістична	80
2	приспосовуватися до будь-якої комунікативної ситуації, отримуючи від неї якнайбільше користі для себе, захищає від стресу	адаптувально-захисна	92
3	представити себе у будь-якому колективі в найкращому вигляді (товариський, чуйний, комунікабельний тощо)	презентаційна	64
4	встановлювати нові контакти, підтримувати стосунки з іншими людьми	контактна	76
5	викликати потрібні емоції у співрозмовника, схилити на свій бік	емотивна	98
6	регулювати власну поведінку, реагувати на дії інших людей, конструктивно розв’язувати конфліктні ситуації, вирішувати проблеми	регулювальна	96
7	переконувати людей, доводячи їм у доброзичливій формі свою думку, змінити психологічний стан людини, її поведінку (заспокоїти, розрадити, переконати тощо)	здійснення впливу	62

Як показали результати проведеного опитування, викладачі вишів надають великого значення КК і в навчально-виховному процесі, і для профе-

сійної підготовки майбутніх кваліфікованих фахівців. Проте, також було встановлено, що робота з формування КК здійснюється на низькому рівні. Із числа опитаних 48% педагогів проводять таку роботу епізодично на власний розсуд, з урахуванням наявної інформації, 27% – тільки планують її проводити. Також ми просили викладачів вказати, які методи, засоби та форми навчання вони використовують для формування КК. Так, 38% застосовують евристичні методи, 17% – виконання ситуаційних завдань, 83% – читання й аналізування додаткової літератури з дисципліни. Формами навчання були названі лекції з елементами бесіди – 27%, дидактичні ігри – 39%, навчальні екскурсії на підприємства – 42%, круглі столи – 57%, студентські конференції – 78%. Під час бесід із викладачами були виявлені труднощі, які заважають ефективній роботі з формування КК: недостатня підготовленість самого педагога із цього питання, відсутність спеціально підготовленого матеріалу, відсутність ефективних методик, засобів.

Отже, вивчення стану викладання фахових дисциплін у контексті спрямованості на формування КК майбутніх фахівців із ДтаД дає підстави стверджувати, що, незважаючи на позитивну думку викладачів ВНЗ стосовно важливості й необхідності формування КК у студентів, ця робота проводиться нерегулярно, вона не має цілеспрямованого системного характеру.

Для вивчення фактичного стану сформованості КК студентів застосовували різні методи: опитування, індивідуальні та групові бесіди, анкетування, тестування, аналіз письмових робіт тощо. Зокрема, було проведено опитування студентів стосовно того, як вони розуміють термін *“комунікативна компетентність”*, а також чи необхідна КК у професійній діяльності майбутнього фахівця-документознавця. КК студенти визначали переважно через перелік необхідних для спілкування характеристик (знань, умінь, здатностей). Ці характеристики були розподілені нами за частотою їх згадування у відповідях студентів і подані в табл. 2.

Таблиця 2

№	Характеристики комунікативної компетентності особистості, виокремлені студентами	Частота вживання %
1	2	3
1	Володіння знаннями з комунікації, вміння застосовувати комунікативні знання та досвід у конкретних комунікативних ситуаціях	80,6
2	Здатність пристосовуватися до будь-якої комунікативної ситуації. Готовність до спілкування	77,0
3	Здатність конструктивно вирішувати конфлікти та суперечки	70,5
4	Уміння доводити свою думку до співрозмовника в доброзичливій формі	62,0
5	Знання норм етикету, правил поведінки, обізнаність з особливостями міжособистісного спілкування	57,3
6	Уміння використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування	53,0
7	Знання норм літературної мови	50,1
8	Уміння встановлювати нові контакти й підтримувати старі	49,8

Продовження табл. 2

1	2	3
9	Спроможність підтримувати розмову на основі обізнаності в різних сферах суспільної діяльності	47,1
10	Уміння людини знаходити теми для спілкування	45,8
11	Уміння слухати й чути співрозмовника	43,9
12	Уміння бути стриманим та доброзичливим, уміння викликати потрібні емоції в співрозмовника	40,7
13	Уміння орієнтуватися в тому, як і коли починати ту чи іншу розмову	38,1
14	Уміння в будь-який момент припинити спілкування, не образивши співрозмовника	36,9
15	Уміння добирати відповідні слова для певної ситуації	30,5
16	Знання такту та дотримання міри в спілкуванні	29,8
17	Здатність обговорювати будь-які теми	24,7
18	Баланс говоріння і мовчання	18,2
19	Інше	34,0

Аналіз результатів опитування студентів показав відсутність однозначного трактування ними терміна “комунікативна компетентність”, і хоча відповіді в цілому були правильними, але переважно неповними, опитувані зосереджували увагу на окремих характеристиках цього явища, зокрема на тих знаннях, уміннях, здатностях, які студенти визначали для себе на той момент як найбільш важливі й необхідні.

Стосовно другого запитання думки студентів виявилися практично однаковими: про необхідність КК для майбутнього фахівця сфери ДтаІД заявили 96% респондентів, решта не надають зазначеній компетентності вагомому значення, помилково вважаючи, що документознавець в основному має справу з документами.

У ході індивідуальних та групових бесід, а також письмового опитування майбутнім документознавцям було запропоновано розкрити сутність структурних компонентів КК (мовного, соціального, інформаційного, загальнокультурного, навчально-пізнавального), обґрунтувати їх значущість, навести приклади на підтвердження власної позиції. У результаті усного спілкування та аналізу письмових робіт було з’ясовано, що дати відповіді на пропоновані питання достатньо повно змогли тільки 4% студентів; 67% опитаних висвітили окремі аспекти зазначених компонентів КК, підібрали приклади для обґрунтування їх вагомості. Решта опитаних виявили сумніви стосовно значущості деяких компонентів, зробивши у своїх міркуваннях, на наше переконання, суттєві помилки.

Подальшого розвитку діагностика набула в тестуванні студентів та аналізуванні їхніх відповідей щодо готовності до комунікативної взаємодії. Використовували спеціальний тест для вивчення готовності майбутніх документознавців до спілкування, який був нами розроблений з урахуванням ідей О. Винославської та М. Малигіної [1, с. 99–100]. Виконання тесту пе-

редбачало оцінювання готовності студентів до ефективного спілкування з іншими людьми, визначення того, наскільки майбутні документознавці впевнені у власних комунікативних силах. Студентам було запропоновано 10 тверджень, прочитавши які, вони мали вказати число, що відповідає цьому твердженню, за шкалою від 4 до 1.

Аналіз результатів тестування показав, що тих, хто набрав 30 і більше балів, тобто мають високий рівень, виявилось 16% – це ініціатори стосунків, люди, які мають активну життєву позицію, впевнені в собі, ерудовані, обізнані в різних сферах суспільної діяльності, легко входять у контакт, уміють скеровувати процес спілкування в потрібне для себе русло; низький рівень, для якого загальна кількість набраних балів не перевищує 20, мають 28% – це студенти, у яких виникають певні проблеми під час спілкуванні, їм для ефективної комунікації не вистачає впевненості у власних силах, активності, ініціативи, лексичного запасу, знань мовних норм, невербальних засобів комунікації тощо; більшість опитаних набрали від 21 до 29 балів, що є показником середнього рівня готовності до спілкування й упевненості у власних комунікативних силах, ці студенти (таких виявилось 56%) можуть бути ініціаторами спілкування, але не завжди й не в усіх ситуаціях.

Певною мірою аналогічні результати було отримано в результаті вивчення загального рівня комунікабельності майбутніх фахівців із ДтаІД. Аналізуючи дослідження В. Кабрина, Л. Орбан-Лембрик зазначає, що він тлумачить комунікабельність “...як інтегральну характеристику індивіда, як таку його властивість, яка необхідна йому для забезпечення самореалізації, саморозвитку, для життєдіяльності в цілому... основним способом розвитку цієї складної інтеграції людського життя є транскомунікативні процеси, стани і відносини... Якщо комунікація – це спілкування із стійкими характеристиками стилю, дистанції, ритуалу, термінології, позицій, ролей та ін., то транскомунікація частіше за все проявляється в гуморі, жартах, каламбурах, аналогіях, метафорах та ін., тобто в усьому тому, що виводить людину за межі буденного у нове, невідоме” [3, с.135]. Розвиненість такої комунікативної характеристики, як комунікабельність, своєрідність її прояву зумовлює комунікативну відмінність однієї людини від іншої, оригінальність її спілкування та взаємодії в соціумі.

Так, за результатами дослідження, проведеного на основі тестової методики В. Ряховського [2, с. 427], 11% опитаних мають високий рівень комунікабельності, вони товариські, беруть участь у всіх дискусіях, конференціях, виховних заходах, охоче знайомляться з новими людьми тощо; середній рівень комунікабельності мають 65% студентів – до цієї категорії належать допитливі люди, які терплячі в спілкуванні з іншими, уміють без зайвої запальності відстоювати свої інтереси; решту опитаних – 24% загальної кількості респондентів – ми зарахували до некомунікабельних людей, яким важко працювати в колективі, які замкнені, неговіркі й віддають перевагу самотності.

Отже, отримані під час тестування дані надали змогу зробити висновок про те, що більшість майбутніх документознавців недостатньо впевнені в собі, не завжди можуть ефективно спілкуватися й повинні більше працювати над собою для того, щоб мати змогу налагодити стійкі взаємини з іншими.

Наступний тест надав нам змогу визначити, наскільки опитуваний “привабливий” для інших людей і наскільки легко й комфортно соціальному оточенню з ним спілкуватися [4, с. 116]. Для цього респондентам було запропоновано 20 тверджень, із якими вони мали або погодитися, або не погодитися. Так, було з’ясовано, що 76% упевнені в тому, що захищати свої переконання потрібно, незважаючи ні на що, 24% висловили думку про те, що люди не повинні вперто захищати свої переконання щоразу, як хто-небудь висловлює протилежні міркування; 83% респондентів відстоюють позицію, що не варто робити занадто багато послуг іншим, оскільки мало хто оцінює їх належним чином. Разом із тим майже 100% опитаних стверджують, що справжній друг прагне більше віддавати, ніж отримувати; 12% респондентів не вважають за краще, якщо хтось від них залежить, а 88% висловили протилежну думку; 37% майбутніх фахівців бояться жартів і кепкувань на свою адресу, вони впевнені, якщо цього не дозволяти, їх більше поважатимуть.

Проаналізовані відповіді студентів показали, що майже завжди легкими й невимушеними стосунки соціуму можуть бути з 17% студентів. Доброзначливе ставлення соціум виявляє до 26% респондентів. Більшість опитаних, а це 43% від загальної кількості, у задовільних стосунках з оточенням, вони досягають гармонійного поєднання якостей, які сприяють неутрудненій соціальній взаємодії. Неприязне ставлення людей під час комунікації викликають 14% опитаних. Ці студенти виявляють консерватизм позиції, доволі часто гіперболізують своє “Я”, втрачають міру в самоствердженні.

Висновки. Отже, аналіз отриманих даних надав змогу зробити висновок, що викладачі дисциплін професійної підготовки та керівники практик недостатньо усвідомлюють важливість володіння майбутніми фахівцями із ДтаІД КК у сучасних економічних умовах. Як наслідок, у процесі професійної підготовки таких фахівців відсутня цілеспрямована, системна робота щодо формування в них КК.

Перспективами подальшої роботи в цьому напрямі можуть стати розроблення та укладання для викладачів професійних і практичних дисциплін методичних рекомендацій щодо роботи з формування КК майбутніх фахівців із ДтаІД, а також навчальних посібників, ситуаційних завдань, програм усіх видів практик та методичних вказівок до них тощо.

Список використаної літератури

1. Винославська О. В. Людські стосунки : навч. посіб. / О. В. Винославська, М. П. Малигіна. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 142 с.
2. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 576 с.
3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психология професійної комунікації : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. – 528 с.

4. Серова Л. Г. Тесты для отбора персонала / авт.-сост. Л. Г Серова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 253 с.

Стаття надійшла до редакції 02.09.2016.

Тур О. Н. Коммуникативная компетентность будущих специалистов по документоведению и информационной деятельности: исследование состояния формирования

В статье дано общее представление о коммуникативной компетентности как важной составляющей профессионализма будущих документоведов. На основании различных методов исследования проанализировано состояние формирования коммуникативной компетентности в процессе преподавания дисциплин по специальности. Проанализированы мнения преподавателей относительно роли коммуникативной компетентности в учебно-воспитательном процессе, её функционального значения. Для изучения фактического состояния сформированности коммуникативной компетентности студентов использовались различные тестовые методики, результаты проведения которых также представлены в статье.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, документоведение и информационная деятельность, анкетирование, беседа, тестирование.

Tur O. Communicative Competence of Future Specialists in Document Science and Information Activities: Forming Condition Research

In article a general idea about communicative competence as an important component of professionalism of future specialists in document science and information activities is given.

Based on various methods of a research (testing, oral and written poll, dialogue, questioning, a conversation) the condition of forming of communicative competence of process of teaching disciplines in the specialty is analysed.

Opinions of teachers concerning a role of a communicative competence in teaching and educational process are also analysed, functions of communicative competence are allocated.

For studying of actual state of formation of communicative competence of students various test techniques were used (assessment of readiness of students for communicative interaction, researches of level of skill to communicate of future experts, definition of "appeal" of the personality to other people – in what degree easily and to comfortably social environment to communicate with future expert).

Results of conducting testing are also presented in article.

The analysis of results of a research led to a conclusion: teachers of professional disciplines and heads of practice estimate communicative competence as an important element of professionalism of the identity of future specialist in document science and information activities insufficiently.

Purposeful, systematic work on forming of communicative competence is carried out at the insufficient level.

In article the prospects of further work are specified: development of methodical recommendations for teachers of questions of forming of communicative competence, creation of education guidances, situational tasks, programs the methodical recommendations to them.

Key words: communicative competence, document science and information activities, questioning, conversation, poll, testing.