СУТНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВОЇ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

УДК 371. 13

В. Я. Чорній

Інноваційні процеси, які відбуваються у сфері вищої освіти, вимагають від майбутніх фахівців професійної компетентності, що включає рівень базової і спеціальної освіти, уміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, прогнозування можливих наслідків власної діяльності. Професійна компетентність характеризується наявністю комплексу знань, умінь, навичок, професійних позицій та акмеологічних інваріантів особистісного розвитку. Сьогодні професійна компетентність повинна також включати особистісні якості, що повною мірою забезпечують належний рівень спілкування у професійній сфері. Таким чином, професійна компетентність повинна включати сукупність умінь і навичок, що забезпечують продуктивне функціонування процесу спілкування. У результаті такого підходу можна констатувати, що професійна компетентність виступає провідним чинником та стрижневим компонентом майбутньої професії, а комунікативна компетентність, у свою чергу, виступає необхідною умовою ефективної професійної діяльності.

Компетентність виступає базовою характеристикою особистості та тісно пов’язана із критеріями ефективної та успішної дії в професійних чи життєвих ситуаціях. Ми переконані, що компетентність виступає у ролі позитивного результату освіти, що виражається в готовності суб’єкта ефективно організовувати всі внутрішні та зовнішні ресурси для досягнення поставленого професійного завдання. Наголосимо, що серед ключових компетентностей, якими в обов’язковому ступені має володіти фахівець з вищою освітою, особливе місце належить його комунікативній компетентності. Зазначимо, що поряд із науковою категорією “комунікативна компетентність” використовують

поняття-синоніми: “комунікативні уміння”, “компетентність у спілкуванні”, “готовність до професійного спілкування”.

У програмі традиційної підготовки майбутніх фахівців формуванню та розвитку комунікативної компетентності приділяється недостатня увага. Випускників ВНЗ не готують до свідомого конструювання за допомогою мовних засобів (вербальних і невербальних) своїх взаємовідносин із різними комунікативними партнерами, не вчать ефективних прийомів спілкування задля ефективної координації спільної діяльності та побудови взаєморозуміння. Як результат – майбутній спеціаліст не має відповідних умінь у галузі професійного спілкування. Ми переконані, що для полегшення процесу адаптації молодого фахівця у професійному колективі необхідно ознайомити його із нормами професійного спілкування.

Питання розвитку комунікативної компетентності досліджувалося на теоретичному і методологічному рівнях у працях Дж. Р. Андерсена [1], Ф. С. Бацевича [3], Л. В. Барановської [2], Т. Н. Сухарєвої [10]; захищено ряд дисертаційних досліджень у галузі комунікативної компетентності майбутніх педагогів (Н. Б. Завіниченко, С. С. Макаренко, В. В. Морозов, Л. О. Савенкова). Однак цілісної концепції у зазначеному напрямку ще не розроблено, немає також наукових праць, які би висвітлювали питання формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців фінансово-економічної сфери. Саме зазначені протиріччя послужили основою для даної публікації. Мета статті полягає у теоретичному обґрунтуванні необхідності розвитку комунікативної компетентності майбутнього фахівця банківської сфери у процесі навчання. Завдання*:* вивчити стан проблеми у сучасній теорії та практиці навчання у вищих економічних навчальних закладах; визначити структуру комунікативної компетентності; з’ясувати основні перспективи вдосконалення професійного спілкування фахівців фінансово-економічної сфери.

Комунікативна компетентність, на думку Л. А. Петровської [18], це компетентність у міжособистісному сприйнятті, міжособистісній комунікації, міжособистісній взаємодії. Т. Н. Сухарєва [10, с. 13] розрізняє два головних

компоненти комунікативної компетентності: знання мови і знання того, як досягнути мети комунікації. Автор виділяє компоненти в моделі комунікативної компетентності: граматичний (знання правил граматики, фонології, морфології, синтаксу); прагматичний (знання того, що сказати в певній ситуації і певним людям); стратегічний (знання, як сказати в різних ситуаціях і обставинах); соціокультурний (знання правил етикету, національного менталітету, загальнолюдських цінностей).

Зазначимо, що комунікативна компетентність є динамічною особливістю мовленнєвої взаємодії двох чи більше осіб, які володіють певними знаннями з мови, якою вони спілкуються, охоплює письмове і усне мовлення та контекстуально обумовлена. Її можна розвивати, підтримувати, оцінювати через мовленнєву діяльність. Ми повністю поділяємо думку Дж. Р. Андерсена у тому, що комунікативна компетентність "належить до сфери відносного, а не абсолютного, тому що залежить від взаємодії усіх осіб, що є учасниками комунікативного процесу" [1, с. 8]. Зокрема комунікативна компетентність майбутніх фахівців фінансово-економічної сфери залежить від властивих йому особистісних якостей, а також і від тих змін, що відбуваються у суспільстві у цілому та економіці зокрема. Ми переконані, що комунікативна компетентність є складним утворенням, що включає знання, уміння і навички та досвід міжособистісного спілкування. Професійна комунікативна компетентність формується на базі загальної комунікативної компетентності в умовах конкретної професійної діяльності. Професійну комунікативну компетентність можна визначити як сукупність усіх необхідних комунікативних умінь, які необхідні фахівцям даної професії для ефективної діяльності. Наш власний досвід дає можливість стверджувати, що структура професійної комунікативної компетентності не відрізняється від структури загальної комунікативної компетентності, але може наповнюватися додатковим змістом залежно від видів професійної діяльності.

Професійно-ділове спілкування характеризується поліфункціональністю. Проаналізуємо основні функції комунікативної компетентності. Г. М. Андреєва,

зокрема, виділяє три функції спілкування: комунікативну, інтерактивну й перцептивну [7]. Близький до цієї думки Б. Ф. Ломов, який визначає такі функції спілкування: інформаційно-комунікативну, якою охоплюються процеси приймання-передавання інформації; регулятивно-комунікативну, пов'язану зі взаємним коригуванням дій комунікантів під час спільної діяльності; афективно-комунікативну, яка полягає у зміні емоційного стану суб'єктів спілкування [8]. Нам імпонує підхід Ф. С. Бацевича [8, с. 28], який виділяє такі функції, як контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна, емотивна, налагодження стосунків, впливова. Контактна передбачає встановлення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати повідомлення та підтримування взаємного зв'язку до завершення акту спілкування; інформаційна має на меті обмін інформацією, запитаннями та відповідями; спонукальна – заохочення партнера до виконання певних фізичних, фізіологічних, інтелектуальних, духовних та інших дій; координаційна відповідає за взаємне орієнтування й узгодження дій учасників спілкування щодо їх спільної діяльності; пізнавальна – адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень, а також взаємне розуміння намірів, установок, переживань; емотивна має на меті обмін емоціями, вираження певних переживань, психічних станів; функція налагодження стосунків передбачає усвідомлення і фіксування свого місця у системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків; впливова функція спрямована на зміну стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери партнера, його намірів, поглядів, думок, рішень, уявлень, потреб, рівня активності, смаків, норм поведінки.

Розрізнюють вербальну комунікацію, яка використовує як знакову систему мову, та невербальну комунікацію, яка включає різні знакові системи: оптико-кінетичну, що використовує жести, міміку, пантоміміку (загальна моторика різних частин тіл відображає емоційні реакції людини, що надає ситуації спілкування особливостей, які неоднозначно сприймаються у різних соціально-культурних середовищах); паралінгвістичну (система вокалізації мовлення, яка виражає почуття та стани людини) та екстралінгвістичну (темп мовлення, включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів);

простір і час організації комунікативного процесу; особливості контакту очей під час спілкування тощо. Як зазначає Н. Б. Завіниченко [10], вербальна і невербальна комунікації тісно взаємопов'язані між собою. За оцінкою дослідників, лише 7 % змісту повідомлення передається значенням слів, у той час як 38 % – пара- і екстралінгвістичними, а 55 % іншими невербальними засобами.

Зазначимо, що вагомим позитивним ефектом у галузі підвищення комунікативної компетентності є вивчення іноземної мови. Аналіз наукової літератури [5; 6; 7] свідчить, що в теорії та методиці професійної освіти майбутніх спеціалістів як у мовному, так і в немовному ВНЗ існує накопичений певний позитивний досвід із вивчення іноземної мови. Викладання цієї дисципліни має свою специфіку в навчальних закладах фінансово-економічної та банківської спрямованості. Існує велике різноманіття дидактичних підходів та методів вивчення іноземної мови у немовному ВНЗ. Однак, за останні роки все більше утверджує себе тенденція до домінування та закріплення засобів, форм і методів комунікативного підходу вивчення іноземних мов, зокрема для використання її у професійній сфері. Тому нашою метою буде проаналізувати важливість та ефективність такої роботи зі студентами. Важливість оперування іноземною мовою на професійному рівні не лише для функціювання особистості у сфері спілкування, але й інших сферах її життєдіяльності є незаперечним фактом сьогодні.

Великою перспективою для розвитку комунікативних умінь є колективні форми організації діяльності. На нашу думку, застосування такого підходу сприяє ефективній підготовці студентів до професійного спілкування. Важливим аспектом підготовки студентів до спілкування є формування у них соціально ціннісних установок у сфері ділового спілкування: відношення до кожного партнера спілкування як до мети, а не як засобу; цікавість до самого процесу спілкування, а не лише до його результату; ставлення до спілкування як до діалогу, а не монологу; толерантність до ідей партнерів; орієнтація на те, щоб у процесі спілкування не лише отримати самому, але й якомога більше

віддати партнеру. Формування соціальних установок у сфері спілкування стає реальним лише тоді, коли воно здійснюється у процесі всієї навчально-виховної роботи усього вищого навчального закладу.

Проблема формування професійної культури фахівця-керівника фінансово-економічної сфери привертала увагу багатьох дослідників як у нашій країні, так і закордоном (Ю. Білокопитов, А. Ковальов, Г. Панасенко, А. Попов, Е. Уткін, М. Вудвок, Д. Френсіс, Р. Марр та ін.). Проте досі залишається недостатньо обґрунтованим зміст поняття "культура професійного спілкування керівника". У психологічних, педагогічних роботах і літературних джерелах з проблем менеджменту досить часто як синоніми вживаються різні за значенням терміни: "професійно орієнтована культура поведінки", "культура службового спілкування", "етика професійного спілкування", "культура мовлення" тощо. В. Сластьонін [8] вважає, що культура поведінки складається з таких компонентів, як культура спілкування, культура мовлення, культура зовнішності та культура побуту. М. Безруких [6] виділяє культуру мовлення (включаючи сюди уміння користуватися мімікою, жестами), культуру дій (доброзичливе ставлення до людей, уміння не образити, підтримати, підбадьорити, вселити впевненість).

На наш погляд, адекватно розкрити зміст поняття "культура професійного спілкування" можна на основі особистісного підходу, згідно з яким спілкування розглядається як єдність двох взаємопов'язаних, але якісно своєрідних підструктур: особистісної та поведінкової. Особистісна підструктура включає мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації менеджера, які визначають спрямованість його спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії зі співробітниками. Поведінкова або операційно-дійова підструктура охоплює способи і прийоми організації професійної взаємодії зі співробітниками, здійснення впливу на них. У спілкуванні з підлеглими менеджер може застосовувати вербальні та невербальні засоби спілкування, різні стратегії і прийоми впливу на підлеглих: покарання, зауваження, осуд, критика, накази, натяки, прохання, поради, заохочення тощо. Відповідно до

прийнятого у науковій літературі диференціювання перцептивного, інтерактивного та комунікативного аспектів спілкування в операційно-дійовій підструктурі культури професійного спілкування керівника ми виділяємо три компоненти:

комунікативний – передбачає високу комунікативну культуру, тобто культуру мовлення (у тому числі публічного) і слухання;

перцептивний – має на меті уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнерів по спілкуванню;

інтерактивний – полягає в умінні будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів.

Від розвитку означених компонентів залежить ефективність обміну менеджера фінансово-економічної сфери необхідною інформацією з підлеглими і вищестоящими керівниками (комунікативна функція), організація взаємодії в очолюваному колективі (інтерактивна функція), міжособистісне сприйняття і взаєморозуміння партнерів (перцептивна функція).

Слід зазначити, що розмежування перцептивного, інтерактивного і комунікативного аспектів культури професійного спілкування менеджера має не абсолютний, а відносний характер. Так, сприймання і розуміння менеджером індивідуальних властивостей працівників (соціальна перцепція) безпосередньо впливає на вибір відповідних способів впливу на них (інтеракція). Водночас вибрані способи і прийоми впливу вимагають адекватного мовленнєвого втілення (комунікація). Указані компоненти культури професійного спілкування менеджера перебувають у тісному взаємозв'язку. Кожен із них включає комплекс відповідних знань, умінь і навичок, норм і правил спілкування. Уміння правильно сприймати і розуміти партнера чи аудиторію допомагає знайти потрібні доводи, а володіння ораторським мистецтвом, культурою мовлення – зрозуміло, виразно і переконливо їх викласти. Усе це необхідно для успішного ділового контакту, у ході якого виявляється вміння взаємодіяти з партнером: долати бар'єри в спілкуванні, займати адекватну психологічну позицію,

виходити на відповідний рівень спілкування тощо. В ідеалі менеджер повинен однаково успішно володіти всіма сторонами професійного спілкування.

Проаналізувавши вітчизняні та зарубіжні методи активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів, зокрема у професійній спрямованості навчання, було вирішено чітко визначити рівень володіння професійними комунікативними уміннями студентами 4-го курсу всіх спеціальностей Львівського інституту банківської справи. У ході експерименту ми ставили перед собою такі завдання:

1) визначити стан сформованості іншомовних мовленнєвих умінь та рівні сформованості пізнавальних можливостей студентів до іншомовного професійного спілкування;

2) визначити номенклатуру іншомовних комунікативно-мовленнєвих умінь.

Перша група завдань була спрямована на виявлення стану сформованості іншомовних мовленнєвих умінь (поведінкового рівня комунікативних умінь). Здійснюючи діагностику комунікативних умінь через іншомовні мовленнєві уміння, ми виходимо з позиції: оскільки діяльність іншомовного професійного спілкування є комунікативною за своєю суттю, то мовленнєві уміння реалізуються через діяльність спілкування у конкретній професійній ситуації. Відтак існує тісний зв’язок між комунікативними уміннями та іншомовними професійно спрямованими мовленнєвими уміннями. Чим успішніше вони реалізуються в діяльності комунікативного спілкування, тим вищим є рівень комунікативних умінь, тобто умінь реалізувати за допомогою мовлення систему професійного спілкування.

Друга група завдань була спрямована на виявлення рівнів сформованості через самооцінку (когнітивної основи комунікативних умінь). Останні були зумовлені декількома факторами: по-перше, уміння – це не зовнішні дії, а внутрішні моделі; по-друге, якщо в основі умінь лежать професійні знання, у широкому значенні, то в основі діяльності формування лежать лексичні та граматичні знання, тобто знати, щоб уміти – це не лише

володіти описовими, операційними та проблемно-евристичними знаннями, а й знати свої можливості; по-третє, серед умінь, які піддаються діагностиці, є немало таких, які недостатньо оцінювати лише на основі діяльності. Недооцінюючи самооцінку, важко буде визначити ступені та рівні володіння даними уміннями.

Таким чином, результати рівня володіння професійними іншомовними мовленнєвими уміннями та самооцінка студентами своїх можливостей у цій сфері є неабияким джерелом для визначення рівня володіння комунікативними уміннями. Для практичної реалізації поставлених завдань було відібрано групу завдань, за допомогою яких визначили у студентів сформованість уміння розмовляти на рівні діалогічного та монологічного мовлення (тестування поведінкового рівня комунікативних умінь). Результати свідчать, що із завданням впоралися майже усі респонденти, проте якість виконання була різною. Зокрема доповнити діалог репліками одного із мовців змогли 90 % студентів, але практично продемонстрували уміння вести розмову лише 10 % опитаних. Репліки цих студентів не лише відповідали на поставлене запитання, але й мали звертання до співбесідника, спрямоване на продовження розмови. Самостійно скласти діалог змогли всі студенти, але у переважної більшості із них діалоги були невеликими за обсягом, з короткими, односкладними репліками, побудовані за принципом “питання – відповідь”, причому питання передбачало односкладну відповідь “так” або “ні”. Експериментальне дослідження дало можливість констатувати, що продукт мовленнєвої діяльності студентів у цілому відповідав необхідним критеріям володіння іноземною мовою як засобом спілкування: за змістовно-смисловою насиченістю, логічною завершеністю; мовна правильність була на належному рівні, присутні засоби адресності, ініціативності, емоційності та спонтанності.

Аналізуючи результати виконання другого завдання, інструкцією до якого було скласти розповідь, розкривши тему, ми побачили, що значна більшість студентів правильно використовували образно-виразні засоби, у які ми об’єднуємо такі ознаки спілкування, як адресованість, ініціативність,

емоційність та спонтанність. В основному мовлення студентів різноманітне, виразне: у багатьох реченнях присутній логічний наголос, що робить мовлення студентів не монотонним, а багатоплановим. Особливо цікавим для студентів було розкрити тему висловлювання. Як правило, темі відповідають усі висловлені речення. Це свідчить про те, що студенти уміють складати усну розповідь. Дані про використання образно-виразних засобів свідчать про те, що у мовленні більшої половини студентів достатньо епітетів, метафор, порівнянь та інших образно-виразних засобів, і майже 65 % їх вдало використовують.

Таким чином, оптимальність процесу професійного становлення майбутніх фахівців фінансово-економічної сфери значною мірою забезпечується за рахунок підвищення комунікативної компетентності. У статті розглянуто сутність комунікативної компетентності, установлено стан дослідження проблеми провідними науковцями. Висвітлено структуру комунікативної компетентності, а саме: розглянуто складові компоненти, характерні ознаки та функції. Установлено, що вивчення іноземної мови передбачає значне покращення комунікативної компетентності майбутніх менеджерів фінансово-економічної сфери.

Список використаної літератури

1. Андерсен, Дж. Р. Когнитивная психология / Дж. Р. Андерсен. – М. : Питер, 2002. – 496 с.

2. Барановська, Л. В. Комунікативна компетентність викладача вузу / Творча особистість учителя : проблеми теорії і практики / Л. В. Барановська // Збірник наукових праць ; ред. кол. Гузій Н. В. та інші. – К. : НПУ, 1999. – С. 146–149.

3. Бацевич, Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф. С. Бацевич. – К. : Академвидав, 2004. – 344 с.

4. Завіниченко, Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти : дис. ... канд. психол. наук / Н. Б. Завіниченко. – К., 2003. – 202 с.

5. Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти : вивчення, викладання, оцінювання. – К. : Ленвіт, 2003.

6. Культура педагогічного спілкування як фактор гуманізації сучасної освіти. – Суми, 1996. – Ст. 59–118, 203–225.

7. Мудрик, А. В. Соотношение категории общения с другими педагогическими категориями / Психолого-педагогические проблеми взаимодействия учителя и учащихся / А. В. Мудрик ; под ред. А. А. Бодалева, В. Я. Ляудис. – М. : НИИ АПН, 1980. – С. 10–11.

8. Педагогика : учебное пособие для студентов пед. учебн. завед. / В. А. Сластенин, И. Ф. Исаев, А. И. Мищенко, Е. Н. Шиянов. – М. : Школа-Пресс, 1997. – 512 с.

9. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренінг / Л. А. Петровская. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.

10. Сухарева, Т. Н. Формирование коммуникативных стратегий словоупотребления у студентов неязыковых вузов : дисс. ... канд. пед. наук / Т. Н. Сухарева. – Тамбов : ТГУ им. Г. Державина, 2002. – 160 с.