

ИНФО- КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ – важное профессиональное качество квалифицированного специалиста

О. Романенко, к.ф.н., доцент Оренбургского филиала
Поволжского государственного университета телекоммуникаций
и информатики / romanenko.olesia@mail.ru,
М. Студяникова, к.пед.н., доцент Оренбургского филиала ПГУТИ /
studyannikovam@mail.ru

УДК 007, DOI: 10.22184/2070-8963.2022.108.8.70.75

В статье рассмотрен феномен "информационно-коммуникативная компетенция" как одна из важных составляющих профессиональной социальной компетентности современного квалифицированного специалиста. В работе дается характеристика действующих профессиональных навыков и знаний, подтверждающих профессиональную квалификацию специалиста в современном обществе; раскрываются такие понятия, как профессиональная, методическая, социальная, коммуникативная, социокультурная, информационная компетенции; выявляется роль владения информационно-коммуникативной компетенцией в профессиональном становлении личности. Предпринята попытка проанализировать коммуникативные модели и техники, способствующие гармоничному взаимоотношению, успешному сотрудничеству, лидерству. Проведен анализ техник и моделей, положительно влияющих на становление информационно-коммуникативной компетенции. Предложены рекомендации для оптимизации процесса формирования вышеназванных компетенций будущих специалистов.

В быстро меняющемся обществе в условиях экономического и технологического роста страны профессиональные знания, полученные ранее в вузовском учреждении, устаревают, обесценивая тем самым профессиональную квалификацию сотрудника. Поэтому работодатели в наше время требуют больше навыков от соискателя, чем просто классическую профессиональную компетентность.

Здесь речь идет уже о более развернутом понятии профессиональных действующих навыков,

включающих в себя профессиональную, методическую, социальную и социокультурную, коммуникативную, информационную компетентности. Под более развернутым понятием профессиональных навыков понимается способность и готовность сотрудника самостоятельно решать профессиональные проблемы сложившейся профессиональной и жизненной ситуации на основе методически подходящих схем действий, оценивать найденные решения и расширять репертуар навыков действий,

осуществлять самоанализ и корректировать свои собственные профессиональные действия [1, с. 34].

В данной работе под компетентностью понимается сочетание психических качеств, или психическое состояние, когда человек действует самостоятельно и ответственно, обладает способностями и умением выполнять определенные функции [2].

Профессиональная компетентность складывается из наличия профессиональных знаний, профессиональных умений, профессионально значимых качеств человека, навыков самовоспитания и самообразования [1, с. 34].

Профессиональная компетентность включает в себя владение иностранными языками, ИТ-знаниями, общими экономическими и международными знаниями, знаниями о новых технологиях.

К методической компетентности относятся знания, навыки систематически и самостоятельно находить пути решения проблем в учебных и рабочих ситуациях. К ним относят: способность к работе с информацией, способность к творческому решению проблем, способность к принятию решений, способность к сетевому мышлению, способность к самоорганизации, способность формулировать цели, методы обучения и работы, методы личной работы, включая методы управления временем.

Социальная компетентность проявляется в способности и готовности сотрудника ответственно относиться к другим людям, в умении вежливо и разумно обращаться с ними, в способности погружаться в их мышление и чувства.

Под социокультурной компетенцией понимается знание и понимание культуры родного и изучаемого языков в исторической диахронии и синхронии, знание и понимание этикетных норм, форм вежливости в различных социальных сферах, умение осуществлять адекватный подбор языковых, речевых единиц с учетом их социокультурной приемлемости в конкретной коммуникативной ситуации, в соответствии с социальными ролями коммуникантов, коммуникативными поведенческими моделями и целями коммуникации [3, с. 14].

Наиболее важной частью социальной компетенции считается коммуникативная компетенция. Она включает в себя прежде всего грамотный диалог, письменную коммуникацию, способность визуализировать, комментировать и рассуждать. В рамках российского вузовского образования коммуникативная компетенция входит в структуру общекультурных компетенций, обеспечивает возможность взаимодействия специалистов, в том числе и из разных стран, способствует эффективной

работе в команде и общению в рамках своей профессии в обществе в целом.

Коммуникативная компетентность порождает хорошую коммуникацию, создает положительный социальный климат, с легкостью решает проблемные и конфликтные ситуации, минимизирует или предотвращает взаимные недоразумения, способствует успеху предприятий и организаций.

Существует много коммуникативных моделей, методик и техник, способствующих гармоничному взаимоотношению, успешному сотрудничеству, лидерству. Поскольку хорошее знание законов коммуникации, умение правильно вести разговор, грамотно презентовать идею, услугу, товар, умение бесконфликтно убеждать способствуют успешному решению самых разных производственных, организационных и общественных задач [4, с. 5].

Понятие "информационная компетентность" – достаточно широкий и неоднозначный термин, требующий для становления соответствующих способностей значительное интеллектуальное развитие, наличие и проявление таких качеств, как абстрактное мышление, алгоритмическое мышление, саморефлексию и т.д. В исследованиях отечественных ученых данное понятие трактуется как "сложное индивидуально-психологическое образование на основе интеграции теоретических знаний, практических умений в области инновационных технологий и определенного набора личностных качеств"; "новая грамотность, в состав которой входят умения активной самостоятельной обработки информации человеком, принятие принципиально новых решений в непредвиденных ситуациях с использованием технологических средств" [5].

Таким образом, информационная и коммуникативная компетенции являются взаимодополняющими составляющими профессиональной компетенции квалифицированного специалиста, без которых специалист любой сферы не сможет реализовать свои цели и задачи, донести до окружающих необходимую информацию с использованием современных средств, современных ресурсов.

В отечественной и зарубежной научной периодике широко представлены проблема межличностного общения и вопрос, касающийся гармоничного взаимопонимания и успешного сотрудничества двух и более контактирующих сторон. Вопросами межличностного отношения занимались такие российские и иностранные ученые, как А.А.Леонтьев, В.Г.Маранцман, В.В.Рыжов, О.В.Солонкина, П.Вацлавик, Э.Берн, Ф.Шульц фон Тун, Т.Гордон, Р.Бендлер, Д.Гриндер и др. Исследования

формирования и структуризации информационно-коммуникационной компетентности можно найти в работах М.А.Бовтенко, Л.В.Бочаровой, Л.Н.Горбуновой, И.И.Ереминой, И.Ф.Кривчанского, Л.Ю.Ситниковой, В.А.Стародубцевой, К.С.Хановой, В.Г.Былинкиной, В.М. Галкиной, Г.Б.Паршуковой, И.В.Абрамовой, Г.А.Кручининой, Т.Ю.Удаловой, Е.К.Хеннера и др.

Одним из зарубежных ученых, занимающихся вопросом межличностного общения является Фридман Шульц фон Тун [10]. Его коммуникационная модель является "немецкой" разработкой и пользуется большой популярностью на международном уровне. Шульц фон Тун, являясь профессором Университета Гамбурга, посвятил себя вопросу "Психология межличностного общения". Ученым была представлена базовая модель общения с четырьмя типами сообщений. Целью этой четырехсторонней модели является выявление психологически значимых процессов в разговоре, определение опасных "разговорных моментов", изучение эффективного поведения во время разговора.

Составляющими его модели являются следующие аспекты: фактическое сообщение, эмоциональное сообщение, отношение к оппоненту, обращение. Согласно модели Ф.Шульц фон Туна, коммуникатор передает какую-либо информацию со своей точки зрения. Для того чтобы построить фактическое сообщение отправитель (коммуникатор) должен четко и понятно составить свое высказывание. При этом в каждом сообщении содержится не только информация о каком-либо предмете, но и собственное отношение отправителя к информации, его внутреннее ощущение. Третьей составляющей модели общения является личное отношение отправителя к получателю, которое проявляется во время общения через интонацию, тон. Эта составляющая является определяющей при вербальном контакте двух коммуникаторов, она определяет являются ли собеседники равноправными партнерами или они трактуются иначе (начальник – подчиненный, родитель – ребенок, учитель – ученик и т. д.). Четвертая часть сообщения – обращение. С его помощью передатчик хочет достичь желаемого эффекта на собеседника, он пытается повлиять на приемника в принятии того или иного решения, ответа. При этом влияние на собеседника может быть открытым (приказы, указания, запреты, предложения) и скрытым (манипуляции, неискренние слезы).

Скрытые методы воздействия на собеседника всегда односторонние и направлены на определенную цель, например, на готовность прийти на помощь, вызванную чувством жалости [10].

Коммуникативные недопонимания, по мнению ученого, возникают также по той причине, что собеседник воспринимает разговор несколько иначе, чем это имеет в виду адресант. Автор теории это связывает с тем, что для четырех типов сообщений желаемый эффект выражается по-разному. На основании вышесказанного, Ф.Шульц фон Тун разработал свою модель с "четырьмя ушами".

По мнению ученого, для эффективного восприятия информации четырех типов сообщения человеку необходимо "четыре уха". Благодаря своей теории "четырёх ушей" автор минимизирует недопонимания между собеседниками в процессе общения. В своей модели Ф.Шульц фон Тун выделяет материальное ухо, эмоциональное ухо, ухо, направленное на определение отношения, и призывное ухо.

Материальное ухо воспринимает материальное содержание сообщения, спрашивая: "Что это значит"? Если получатель воспринимает сообщение только материальным ухом, то он пренебрегает другими важными аспектами сообщения. Особенно это ощущается в дискуссиях или коммуникационных процессах, где речь идет больше о межличностных отношениях.

Эмоциональное ухо определяет манеру и тон передачи сообщения, оно хочет быстро понять, что происходит с другим собеседником.

Ухо, направленное на определение отношения, участвует в выявлении личного отношения адресанта к адресату. Люди с гиперчувствительным "ухом отношения" часто не обращают внимания на фактические, материальные аспекты и переводят разговор на уровень взаимоотношений. Простые сообщения они интерпретируют на свой лад и воспринимают их по-своему: если кто-то сердится, они чувствуют себя обиженными, если кто-то смеется, они чувствуют себя высмеянными, если собеседник отвернулся во время разговора в другую сторону – они воспринимают это оскорбительным по отношению к себе и ощущают себя отвергнутыми. Они постоянно воспринимают любое поведение адресанта на "уровне отношений".

Люди, чьи действия в значительной степени вызваны призывным ухом, стремятся сделать все для всех правильно и даже соответствовать невысказанным ожиданиям собеседников. При сильной степени выраженности призывного уха это может показаться навязчивым [10].

Таким образом, адресаты, воспринимающие какое-либо сообщение всеми четырьмя способами, имеют все условия для эффективного общения.

Рассмотрим пример: вопрос, который, согласно представленной четырехступенчатой модели общения, воспринимается по-разному. Руководитель спрашивает сотрудника: "Вы написали это письмо? В нем много ошибок!" Если сотрудник слышит этот вопрос материальным ухом, то он воспринимает вопрос как факт и отвечает на него: да или нет. Услышав данный вопрос эмоциональным ухом, сотрудник поймет, что шеф сердится. Если работник слышит вопрос ухом-отношением, то он воспримет его как критику в свой адрес. Если сотрудник предпочитает слышать призывным ухом, то он воспринимает послание: перепиши письмо еще раз, но, пожалуйста, без ошибок.

Другой ученый-психолог Томас Гордон также занимался вопросами межличностного общения [11]. Т.Гордон считал, что лидером является не только специалист по переданным ему делам, но и специалист по межличностным отношениям. В своей теории ученый рассматривает и изучает взаимоотношения между сотрудниками и руководителями. Психолог исходит из того, что у обеих сторон есть потребности, которые должны соблюдаться и удовлетворяться. Так, например, существуют потребности в уважении, безопасности, социальном признании, независимости и доверии. Если эти ожидания и потребности с обеих сторон останутся неудовлетворенными, то возникают такие чувства и ощущения, как неудовлетворенность, агрессивность, уныние и разочарование, которые приводят впоследствии к конфликтам.

Ученый, исходя из потребностей подчиненных и начальников, рассматривает должное и фактическое состояние работодателя и сотрудника. При этом фактическое состояние ощущений он делит на три зоны. Первая зона представляет ту область состояния работника, в которой ощущается наличие какой-либо проблемы или неудовлетворительной потребности. Вторая – бесконфликтное состояние обеих сторон. Это состояние характеризуется полным удовлетворением потребностей как у сотрудников, так и у руководителя. Третья зона показывает конфликтное состояние руководителя и степень его неудовлетворительных потребностей.

По мнению Т.Гордона, руководитель, как лидер, обязан расширить бесконфликтную зону (вторую зону фактического состояния), удовлетворяя тем самым потребности своих работников и сложившиеся проблемы в компании. При этом для бесконфликтного решения работодателем какой-либо рабочей или межличностной проблемы, ученый предлагает алгоритм действий, состоящий из пяти пунктов:

1. Распознайте проблему и посмотрите на нее так, что в ней нет ни упрека, ни оценки. Будьте готовы к тому, что, выслушав мнение сотрудника, возникнет необходимость переосмыслить проблему и рассмотреть ее с другой точки зрения. Только после того, как обе стороны придут к общей формулировке проблемы, переходите ко второму пункту.
2. Разработайте альтернативные решения. Перед тем как переходить к собственным предложениям решения проблемы, выслушайте сначала возможные варианты от своего сотрудника. Из вместе выдвинутых с работником предложений выберите самые разумные и практичные варианты, чтобы затем перейти к третьему пункту.
3. Совместно оценивайте альтернативные решения. Перепроверьте совместно выбранные решения на их действенность и реальность, будьте честны друг к другу.
4. Выберите и реализуйте совместно решение. Обсудите, кто и что делает для его реализации.
5. Оцените решение. Если принятые меры не увенчаются успехом, обсудите заново сложившуюся ситуацию и совместно пересмотрите пути решения ее. Решение не может быть изменено в одностороннем порядке [11, с. 65–66].

Отдельного внимания в вопросе о бесконфликтном общении заслуживает предложенная Ричардом Бэндлером и Джоном Гриндером модель нейролингвистического программирования (НЛП) [12]. Основными задачами их модели было осветить такие вопросы как стать хорошим коммуникатором, как заинтересовать в общении других людей, что мы делаем автоматически и интуитивно правильно. Согласно двум ученым, любое поведение человека состоит из неврологических процессов. Нервы принимают стимулы и передают их в мозг; там они фильтруются и обрабатываются. Наше поведение выстраивается через зрение (зрительные стимулы), слух (слуховые стимулы), осязание (кинестетические стимулы), обоняние (обонятельные стимулы) и вкусовые качества (вкусовые стимулы). С помощью наших пяти чувств мы фильтруем все, что поступает в нас из окружающей среды в виде информации, сигналов и стимулов.

Язык – это индивидуальное выражение нашего субъективного восприятия. Используя язык, мы кодируем и обобщаем наш опыт, обмениваемся им с другими людьми. Через программирование человек расширяет ранее полученные

знания, дополняет известные вещи новыми, более актуальными.

Таким образом, модель Р.Бэндлера и Д.Гриндера, – НЛП – это набор приемов (технологий), используемых для улучшения общения. В ней описываются связи между разумом и языком, а также влияние их взаимодействия на тело и поведение. Данная модель представляет возможность научиться эффективно общаться с другими людьми благодаря более тонкому восприятию и лучшему пониманию процессов общения; лучше использовать свои собственные ресурсы и эффективно достигать своих целей за счет осознания и использования ранее непризнанных навыков и личных представлений о целях; улучшить командную работу за счет изучения основных правил поведения в случае конфликта для быстрого решения спорных ситуаций; сделать работу с сотрудниками более успешной.

Согласно предложенным моделям и изученным положениям о факторах, влияющих на плодотворное общение между сотрудниками, рабочими и их начальниками, предлагаем придерживаться пяти элементарных правил для эффективного общения:

1. Вступайте в контакт со своими собственными силами. Очень часто в "конфликтных" ситуациях внутреннее душевное состояние сопровождается такими негативными чувствами как гнев, депрессия, чувство вины. Поэтому в сложных ситуациях очень важно осознавать, какие негативные изменения и процессы происходят внутри вас и какое влияние они оказывают на душевное равновесие. Таким образом, для бесконфликтного разговора очень важно настроиться на успешный ход переговоров и на положительную конечную цель, мысленно прокрутить все возможные варианты разговора, а также представить и применить оптимальную реакцию в конкретной ситуации, поскольку только позитивное представление ситуации разговора пробудит у вас собственные силы и способности.
2. Найдите гармоничный подход к потенциальному собеседнику. Это правило является важным при ведении диалога. Хороший руководитель должен настроиться на сотрудника как на уровне содержания, так и на уровне отношений. Чем больше языковых сходств, способов мышления, стратегий принятия решений и языка тела между собеседниками, тем более опытным и плодотворным становится их деловой и межличностный контакт.

3. Начните понимать мир других. Каждый человек накапливает опыт в течение своей жизни и рисует свою личную "карту мира", разрабатывая свой собственный стиль, критерии, символы и ценности. Причиной многих трудностей и недоразумений в межличностном отношении часто является то, что люди по-разному воспринимают мир. Каждый человек предпочитает определенный тип восприятия и чувств. Для одного важнее видеть, для другого – слышать, для третьего – чувствовать. В стрессовых ситуациях каждый прибегает к своему предпочтительному способу восприятия, который может кардинально отличаться от способа восприятия собеседника. Чтобы быть гибким и понимающим, коммуникатор должен безусловно иметь свою собственную картину мира, свои собственные взгляды на вещи, но при этом осознавать и учитывать жизненные взгляды и приоритеты других в разговоре.
4. Разбудите интерес к друг другу. Чтобы ваш разговор прошел успешно, ваш партнер по разговору также должен быть в "хорошем состоянии" и с положительными мыслями в голове. Только тогда общение приведет к успешному результату. В начале любого делового разговора очень важно ослабить атмосферу бесконфликтными темами, любыми разговорными темами, которые вызывают приятные ассоциации у собеседника. Необходимо также задавать вопросы о цели (целях), которую (которые) хочет достичь ваш партнер по разговору. Любой вопрос, касающийся цели, является помощью для Вас и вашего собеседника, он придает смелость к принятию новых решений и изменению своего поведения.
5. Ставьте общие цели. К сильным качествам человека относится не только целеустремленность, настойчивость, приверженность своему делу, но и сочувствие и справедливость.

Для поиска решения в случае ошибок и конфликтов рекомендуем придерживаться следующих подходов:

1. Открыто признать ошибку.
2. Внимательно выслушать и принять реакцию другого человека.
3. Выразить сожаление по поводу ошибки.
4. Назвать общую цель на будущее.
5. Обратиться за поддержкой для реализации общей цели.

Формирование информационной компетентности осуществляется посредством целого ряда факторов, способствующих формированию таких умений и навыков, как: быстро актуализировать и воспроизводить нужную информацию (самостоятельно находить новую информацию в различных источниках; пользоваться каталогами, составлять библиографию); пользоваться справочной литературой; составлять план, тезисы выступлений; знать и применять приемы быстрого чтения: использовать приемы понимания текста (структурирование, формулировка познавательных вопросов, "диалог" с автором и др.); работать самостоятельно с учебником (понимать структуру книги и назначение всех элементов аппарата ориентирования в текстах разделов, тем, параграфов, строить процесс самообучения по определенным задачам); знать и прибегать к приемам смыслового группировки материала; знать и уметь упорядочивать и воспроизводить информацию (план, алгоритм, классификация, краткий перевод и т.д.); уметь превращать информацию в способ деятельности; применять общеречевые умения и навыки (сосредоточено слушать и одновременно логично обрабатывать материал, выделять смысловые элементы высказываний, формулировать вопросы, воспроизводить материал с элементами логического обработки по определенным вопросам, осуществлять описание, объяснение, воспроизведение информации из различных источников); уплотнять и разворачивать информацию в зависимости от цели деятельности вести диалог и участвовать в дискуссиях [13, с. 318].

Таким образом, требования времени обусловили необходимость в формировании и развитии информационной и коммуникативной компетентностей не только как ведущих компонентов информационного общества, но и как важных компонентов в профессиональном становлении личности-специалиста, поскольку данные компетенции обеспечивают гармонизацию производственных отношений. Представленные модели по становлению коммуникативной компетенции помогают понять всю систему взаимоотношения, а предложенные нами рекомендации безусловно будут способствовать гармоничному общению и бесконфликтному решению сложившейся рабочей ситуации.

Овладение такими умениями и навыками, как отличное знание законов коммуникации, безупречное владение навыками работы с информацией, умение правильно вести разговор, презентовать идею, услугу, товар, умение бесконфликтно

и грамотно убеждать являются успешными критериями решения самых разных производственных, организационных и общественных задач.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Якупова А.Р.** Социально-педагогическая компетентность – необходимая составляющая профессиональной деятельности студента технического вуза // Высшее образование. 2008. № 10. С. 33–35.
2. **Болотов В.А.** Компетентностная модель от идеи к образовательной программе // Педагогика. 2003. № 10. С. 8–14.
3. **Вербицкая М.В., Соловов М.Ю.** Компоненты и уровни переводческой компетенции // Вестник Московского университета. Сер. 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2010. № 4. С. 9–18.
4. **Голуб Г.Б., Фишман И.С.** Профессиональные компетенции выпускника высшей школы: проблемы внешней оценки. Самара: ПГСГА, 2010. 220 с.
5. **Тришина С.В.** Информационная компетентность как педагогическая категория // Интернет-журнал "Эйдос" [Электронный ресурс]. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-11.htm> (дата обращения: 02.09.2022).
6. **Леонтьев А.А.** Психология общения: Пособие для доп. образования. М., 1997. 365 с.
7. **Маранцман В.Г.** Речевые способности школьников и их развитие в процессе обучения // Русский язык в школе. 1994. № 6. С. 41–50.
8. **Рыжов В.В.** Психологические основы коммуникативной подготовки: автореф... дис. канд. психол. наук. Новосибирск. 1995. 20 с.
9. **Солонкина О.В.** Связь общительности с различными установками учащихся на межличностное взаимодействие: автореф... дис. канд. психол. наук. М., 1996. 21 с.
10. **Schulz von Thun F.** Miteinander reden: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch, 2010. 320 s.
11. **Gordon Th.** Die neue Beziehungskonferenz. Effektive Konfliktbewältigung in Familie und Beruf. München: Heyne, 2002.
12. **Гриндер Д., Бэндлер Р.** Большая энциклопедия НЛП. Структура магии. М.: АСТ, 1975. 630 с.
13. **Ткачева Е.Н.** Ключевые компетенции участников виртуальной организации: поиск, выявление и оценка // Экономический вестник Ростовского государственного университета. 2008. Т. 6. № 1. С. 317–320.