

УДК 371.13:81'243

О.М. ТУР,

*кандидат філологічних наук, доцент кафедри українознавства,
культури та документознавства*

Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка

КОМУНІКАТИВА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: ЛІНГВОКОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА

У статті розглянуто поняття «лінгвістична компетентність» та «комунікативна взаємодія», наведено структуру професійного спілкування та види найпоширеніших помилок міжособистісної комунікативної взаємодії. Зазначено, що слухання є важливим чинником, який визначає подальший хід комунікативної взаємодії, проаналізовано види та умови слухання, презентовані різні види завдань на розвиток комунікативної компетентності.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативна взаємодія, лінгвістична компетентність, спілкування.

Постановка проблеми. Сучасне суспільство потребує високопрофесійних фахівців із документознавства та інформаційної діяльності з необхідними професійними знаннями та високим рівнем комунікативної компетентності, зокрема її лінгвістичною складовою, що передбачає як бездоганне володіння нормами сучасної української літературної мови, основами ораторської майстерності, вміннями будувати своє мовлення з точки зору її правильності і комунікативної доцільності, впливати на слухача, використовуючи стилістичні та експресивно-емоційні мовні ресурси, так і уміння слухати й чути співрозмовника, сприймати інформацію, яку він передає, правильно реагувати на неї, орієнтуватися в ситуації спілкування.

Аналіз останніх досліджень. Питанням формування лінгвістичної компетентності (мовної компетентності, комунікативної компетенції, лінгвістичної компетенції, мовних умінь) займалися як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, зокрема С. Амеліна, О. Винославська, Н. Костриця, Н. Назаренко, Г. Чайка, О. Янишин, Л. Зникіна, О. Смирнова та інші, однак пошуки ефективних шляхів формування лінгвістичної компетентності майбутніх фахівців різних галузей і до цього часу не втрачають своєї актуальності.

Регулярне спостереження за спілкуванням майбутніх документознавців у процесі професійної підготовки та в побутових ситуаціях дає підґрунтя стверджувати, що комунікативна компетентність багатьох із них не відповідає сучасним вимогам кваліфікованого спеціаліста сфери документознавства та інформаційної діяльності. Основною причиною такої складної ситуації у сфері мовленнєвої культури є, на наше переконання, комунікативна безграмотність випускників-документознавців. Дуже часто молоді спеціалісти починають здійснювати свою діяльність не маючи чіткого уявлення про специфіку й норми професійного спілкування.

Формулювання мети. Мета статті – проаналізувати шляхи формування лінгвістичної складової комунікативної компетентності майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Комунікативну взаємодію майбутніх фахівців, у тому числі з документознавства та інформаційної діяльності, ми розглядаємо як творчий про-

цес, який полягає в тому, що одна людина, мета якої вплинути на іншу людину, використовує весь творчий арсенал вербально-невербальних засобів для досягнення поставленої мети (переконати, схилити на свій бік, спрямувати комунікацію у потрібне для себе русло тощо). Інша людина сприймає повідомлення, використовуючи різні тактики комунікативної поведінки-рекції [5, с. 22].

Структура професійного спілкування передбачає наявність таких етапів: 1) початок бесіди (встановлення контакту, створення відповідного сприятливого середовища); 2) виклад власної позиції з обґрунтуванням; 3) з'ясування позиції співрозмовника; 4) сумісний аналіз проблеми (усунення сумнівів співрозмовника, спростування його зауважень, пошук варіантів розв'язання проблеми тощо); 5) ухвалення рішень [1, с. 39]. Під час проведення бесід її учасники часто припускаються різного роду помилок, наприклад: проявляють авторитарність, не зважають на думку інших, ігнорують стан співрозмовника, не враховують мотиви поведінки співрозмовника, не виявляють зацікавленість проблемами співрозмовника, перебивають мовця, говорять не зважаючи на те, чи їх слухають, говорять надто багато або, навпаки, надто мало тощо.

У кожній групі людей існують свої норми і уявлення про те, що і як можна говорити. Але якими б різноманітними ці норми не були, існують деякі єдині для всіх правила, порушивши які, людина ризикує образити іншу людину. До їх числа належать образливі слова і вирази. Серйозно шкодить спілкуванню часте використання таких слів, як «завжди» і «ніколи» (порівняйте, наскільки по-різному звучать фрази «Ви запізнилися» і «Ви завжди запізнюєтесь»), оперування цими словами призводить до порушення логіки в спілкуванні. Зашкодити спілкуванню може також прагнення співрозмовників нав'язати іншому будь-які думки чи наміри, наприклад «Ти думаєш, що я...» або «Ви навмисно це робите...». Навіть якщо думки іншого було вгадано, виголошення їх зазвичай сприймається як прагнення принизити співрозмовника, що, звичайно, не сприяє розвитку контактів.

З метою ефективного формування комунікативної компетентності, зокрема її лінгвістичної складової, на заняттях професійної та практичної підготовки доцільно використовувати різні комунікативні завдання, наприклад, у процесі вивчення «Діловодства» можна запропонувати такі:

1. «Колегіальний підхід». *Мета: 1) щодо формування професійної компетентності – з'ясувати основні характеристики довідково-інформаційних документів (плану), навчитися їх оформлювати; 2) щодо формування комунікативної компетентності – сприяти розвитку умінь: колективно обговорювати проблеми, коректно доводити ефективність власних переконань, спрямовувати процес спілкування у потрібне русло, ставити запитання, оцінювати відповіді інших учасників спілкування та власні відповіді, розвивати рефлексію та емпатію.*

Ситуація: У трудовому колективі підприємства, на якому Ви працюєте інформаційним аналітиком, вже неодноразово порушували питання необхідності загального обговорення змісту плану на наступний календарний рік. Працівники скаржаться, що адміністрація планує, їх ні про що не запитує, а вони лише виконують. Цього року Ви вирішили запровадити колегіальний підхід до визначення пріоритетів роботи підприємства та складання змісту плану на наступний календарний рік.

Завдання: Запропонуйте модель колективного обговорення змісту плану на наступний календарний рік. Доведіть її ефективність.

2. «Службовий лист». *Мета: 1) щодо формування професійної компетентності – з'ясувати основні типи службових листів, особливості їх укладання; 2) щодо комунікативної компетентності – сприяти розвитку умінь колективної взаємодії, письмової комунікації, розвивати культуру письмового мовлення, вміння оцінювати власну комунікативну діяльність.*

Група поділяється на підгрупи по 2 учасника в кожній. Завдання кожної підгрупи полягає у необхідності визначити тип поданого листа та написати відповідь партнеру.

Критерії оцінювання виконаної роботи колективно обговорюються до початку гри. До уваги можуть братися, наприклад, швидкість та якість виконання завдання, дотримання вимог структури тексту службового листа, оригінальність, переконливість тощо. Ці пози-

ції можна записати на дошці й визначити загальну кількість балів, які можна отримати по кожній позиції.

Після завершення виконання завдання, роботи усіх учасників зачитуються вголос. Виграє та команда, яка, за колективним рішенням, виконала завдання найкраще.

Слухання є однією з реакцій на повідомлення, яка визначає подальший хід комунікативної взаємодії.

Нерефлексивне слухання – це вміння уважно слухати мовчки, не втручатися у мовлення співрозмовника своїми зауваженнями. На перший погляд, таке слухання здається пасивним, але воно вимагає значного фізичного й психологічного напруження. Нерефлексивне слухання зазвичай використовується в таких ситуаціях спілкування, коли один із співрозмовників глибоко схвилюваний, бажає висловити своє ставлення до тієї чи тієї події, хоче обговорити важливі для себе питання тощо. Але таке слухання не завжди доцільне, адже мовчанку можна розглядати як згоду. Нерефлексивне слухання інколи помилково тлумачать як прийняття позиції опонента. Тому набагато чеснішим буде одразу висловити співрозмовнику власну точку зору, щоб вподальшому уникнути непорозумінь. Крім того треба мати на увазі, що деякі співрозмовники не мають достатнього бажання висловлювати власну думку, інші, навпаки, очікують активної підтримки, схвалення. У таких випадках доцільно використовувати рефлексивне слухання. Суть його полягає в активному втручання в мовлення співрозмовника, у наданні йому допомоги висловити свої думки та почуття, у створенні сприятливих умов для спілкування, у забезпеченні правильного й точного розуміння співрозмовниками одне одного. Важливо вміти вибрати вид слухання, найбільш доречний у даній ситуації спілкування [3, с. 57].

Важливою умовою ефективного слухання є зоровий контакт між співрозмовниками. Норми українського етикету передбачають, щоб співрозмовники дивилися в очі одне одному уважно і зацікавлено. Якщо у співрозмовника «бігають» очі, створюється враження, що він говорить неправду, якщо відводить погляд, здається що він нещирий і щось приховує. Наприклад, у японському етикеті правила слухання дещо інші: в офіційних стосунках людина, нижча за рангом, не має права дивитися в очі людині, вищій за рангом, – це неповага. Щоб показати як вони уважно слухають, японці використовують спеціальний прийом – вони весь час кивають головою, що не означає їхню згоду з тим, що вони чують [4, с. 9].

Коли мова йде про ефективне слухання, доцільно звертати увагу на позу учасників спілкування. Вона може означати бажання чи небажання слухати опонента: якщо поза природна, невимушена, злегка схилена до співрозмовника – це вказує на зацікавленість і увагу. Якщо співрозмовник відхиляється назад, відвертається, не звертає уваги на мовця – це вказує на небажання ним слухати й обговорювати висунуті проблеми [2, с. 178].

Для ефективного формування вміння слухати і реагувати на почуте, майбутнім документознавцям можна запропонувати виконання різних завдань, наприклад:

«Дует-експромт». *Мета: 1) щодо формування професійної компетентності – сформулювати уявлення про різновиди класифікацій документів за різними ознаками; 2) щодо формування комунікативної компетентності – сформулювати стійкий пізнавальний інтерес до активної комунікативної взаємодії, навички культури професійного мовлення, знання етикетних формул спілкування, вміння ведення діалогу, полілогу, письмової комунікації, самокорекції, самоконтролю, самооцінки.*

Виконання завдання передбачає: необхідність утворити підгрупи по два чоловіки в кожній (пари) і полягає в тому, щоб студенти злагодженим «дуєтом» відповіли на певне питання практичного заняття.

З цією метою студентам надається 5–7 хвилин на підготовку. За цей час вони повинні домовитися, хто з ким буде співпрацювати і на яке питання практичного заняття відповідає. Далі пари продумують план виступу, хто-яку інформацію подаватиме тощо.

Обов'язкова умова: під час виступу перший студент підгрупи має виголошувати тільки одне речення, після чого друге речення виголошує другий студент, третє речення знову перший студент, четверте речення – другий і так до того часу, доки відповідь «дуєту» не буде завершена. Виконання цього завдання вимагає уважного слухання того, про що говорить напарник, щоб уникнути повторів чи ситуацій, коли буде повідомлена не вся інформація.

Інші студенти уважно слухають, фіксують мовленнєві помилки, оцінюють структуру відповіді її логічність, правильність, ґрунтовність, повноту, відсутність/наявність допоміжної літератури тощо. Обговорення відбувається одразу після відповіді, передбачає оцінювання й само оцінювання. Вправу можна виконати як «тріо-експромт», залучивши до відповіді трьох студентів.

2. «Помилкове твердження». Група ділиться на дві підгрупи. Кожна підгрупа складає визначення із заздалегідь запланованими помилками до тих термінів і понять, які було розглянуто на занятті. Далі перша підгрупа викликає одного студента із другої підгрупи і пропонує йому визначення, у якому той повинен знайти і виправити помилки. Якщо це завдання викликає труднощі, студент може попросити допомоги у своїй підгрупі. Далі друга підгрупа викликає студента з першої підгрупи і пропонує йому свої визначення із заздалегідь запланованими помилками. Після виконання завдання проводиться загальне обговорення відповідей, їх оцінювання й самооцінювання.

Спонтанне слухання характеризується неповнотою, вибірковістю, а також індивідуальною інтерпретацією в тому сенсі, що співрозмовник застосовує власну систему тлумачення почутого. Головним моментом тут є система координат слухача, яка являє собою сховище, де зберігаються його особистий соціальний досвід, користуючись яким він оцінює кожну нову ситуацію. Ця система детермінована певним соціальним походженням, вихованням і освітою, певними соціальними стосунками і соціо професійними ролями. Важко досягнути взаєморозуміння, якщо ці системи різні, оскільки в таких випадках усе інтерпретується по-різному. Зрозуміло, чому так нелегко відбуваються зустрічі між, наприклад, адміністрацією й персоналом підприємства: непорозуміння пояснюються різними цінностями, різними значеннями, які надаються словам і намірам тощо.

Іншим поясненням інтерпретації почутого є те, що люди інколи підозрюють (справедливо чи ні), що співрозмовник має прихований мотив, окрім буквального смислу спілкування. І цей уявний мотив не обов'язково відповідає реальному мотиву. Людина вигадала його, виходячи з власних відчуттів, побоювань, бажань, з огляду на характер своїх особистих стосунків із співрозмовником. Людина, зрештою, має власні спрямування, власну мету, які також слугують їй основою розуміння смислу отриманого повідомлення (приймає бажане за дійсність).

Треба сказати і про вплив контексту комунікації на інтерпретацію почутого повідомлення. Цей контекст створюють не тільки обставини місця й часу, але також психологічний клімат, наприклад, залякування, пиха, підкреслення ієрархічності дистанції, дволикість не сприяють обміну й зводять нанівець комунікацію, і навпаки, доброзичливість, невимушеність обстановки, взаємна довіра сприяють ефективній комунікативній взаємодії.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, лінгвістична компетентність як складова комунікативної компетентності майбутніх документознавців зумовлює ефективність їх комунікативної взаємодії. З метою якісного формування лінгвістичної компетентності під час проведення занять з дисциплін професійної та практичної підготовки, зокрема розвитку умінь ведення діалогу, полілогу, письмової комунікації, колективного обговорення проблем, умінь доводити ефективність власних переконань, спрямовувати процес спілкування у потрібне русло, навичок культури професійного мовлення, оцінювання відповіді інших учасників спілкування та власних відповідей, розвитку рефлексії та емпатії доцільно використовувати різноманітні комунікативні завдання, з яких виокремлюємо: «Колегіальний підхід», «Службовий лист», «Дует-експромт», «Помилкове твердження».

Перспективним напрямком подальших досліджень вважаємо розроблення та впровадження в практику професійної підготовки майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності методики формування їхньої культурно-комунікативної компетентності.

Список використаних джерел

1. Амеліна С.М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Амеліна Світлана Миколаївна. – Запоріжжя, 2007. – 575 с.

2. Глущик С.В. Сучасні ділові папери / С.В. Глущик, О.В. Дияк, С.В. Шевчук. – К.: А.С.К., 2001. – 400 с.
3. Злобина Е.Г. Общение как фактор развития личности / Е.Г.Злобина. – К.: Наукова думка, 1982. – 116 с.
4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. з етикету для студентів / О.В. Кубрак. – Суми: ВТД «Університетська книга»; К.: ВД «Княгиня Ольга», 2005. – 222 с.
5. Скворцова С.О. Професійно-комунікативна компетентність учителя початкових класів / С.О. Скворцова, Ю.С. Вторнікова. – Одеса: Абрикос Компани, 2013. – 290 с.

References

1. Amelina, S.N. (2007). *Teoretyko-metodychni osnovy formuvannia kultury profesiino-ho spilkuvannia studentiv vyshchyykh ahrarnyykh navchalnykh zakladiv. Dys. dok. ped. nauk.* [Teoretiko-metodichesky bases of formation of culture of professional communication of students of the highest agrarian educational institutions. Doc. ped. sci. diss.]. Zaporizhzhia, 575 p. (In Ukrainian).
2. Hlushchuk, S.V., Dyiak, O.V., Shevchuk, S.V. (2001). *Suchasni dilovi papery* [Modern official papers]. Kyiv, A.S.K. Publ., 400 p. (In Ukrainian).
3. Zlobina, E.H. (1982). *Obshchenie kak faktor razvitiia lichnosti* [Communication as factor of development of the personality]. Kyiv, Naukova dumka Publ., 116 p. (In Ukrainian).
4. Kubrak, O.V. (2005). *Etyka dilovoho ta povsiakdennoho spilkuvannia* [Ethics of business and daily communication]. Sumy, VTD "Universytetska knyha" Publ.; Kyiv, VD "Kniahynia Olha", 222 p. (In Ukrainian).
5. Skvortsova, S.O. & Vtornikova, Yu.S. (2013). *Profesiino-komunikatyvna kompetentnist uchytelia pochatkovykh klasiv* [Professional communicative competence of the elementary school teacher]. Odessa, Abrikos Kompani Publ., 290 p. (In Ukrainian).

В статье рассмотрены понятия «лингвистическая компетентность», «коммуникативное взаимодействие», представлена структура профессионального общения и виды распространенных коммуникативных ошибок. Указано, что слушание является важным фактором, который определяет ход общения, проанализированы виды и условия слушания, представлены различные виды заданий на развитие коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативное взаимодействие, лингвистическая компетентность, общение.

In the article the concepts of «linguistic competence» and «communicative interaction» are considered, the structure of professional communication and types of widespread communicative mistakes are presented. It is noted that listening is an important factor which defines the communication course; types and conditions of listening are analysed; different types of tasks for development of communicative competence are provided.

Key words: communicative competence, communicative interaction, linguistic competence, communication.

Одержано 25.10.2016.