

УДК 378.096

*Я.Л. Тараканов***КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ИТ СПЕЦИАЛИСТА:
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ**

В статье рассматриваются проблемы развития коммуникативной компетентности ИТ специалиста, анализируется профессиональная деятельность ИТ специалиста. Проанализирован ФГОС обучения ИТ специалиста, выделены в нем общие и профессиональные компетентности, для овладения которыми необходима развитая коммуникативная компетентность, определена роль коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности ИТ специалиста, обоснована актуальность развития его коммуникативной компетентности. Проанализированы подходы различных авторов к определению понятия *коммуникативная компетентность*, структуры *коммуникативной компетентности*, выделяемым авторами компонентам *коммуникативной компетентности*. Обобщено понятие коммуникативной компетентности ИТ специалиста; определены компоненты коммуникативной компетентности ИТ специалиста: когнитивный, эмоциональный, личностный, поведенческий. Обозначены критерии развития коммуникативной компетентности ИТ специалиста на основе выделенных компонентов.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, структура коммуникативной компетентности, профессиональная деятельность, ИТ специалист.

В Федеральном государственном образовательном стандарте по направлению обучения «Информатика и вычислительная техника» (09.03.01), «Прикладная информатика» (09.03.03), «Программная инженерия» (09.03.04) как общие компетенции присутствуют следующие: ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. В Федеральном государственном образовательном стандарте по направлению обучения «Информационные системы и технологии» (09.03.02) как общие компетенции присутствуют следующие: ОК-1 – владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выборе путей ее достижения; к умению логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; ОК-2 – готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе; знание принципов и методы организации и управления малыми коллективами; ОК-10 – способность к письменной, устной и электронной коммуникациях на государственном языке и необходимое знание иностранного языка. Тем самым, ФГОС предполагает у специалистов, подготовленных по вышеуказанным программам, наличие развитой коммуникативной компетентности, общительности и навыков группового взаимодействия.

В ФГОС «Информатика и вычислительная техника» (230100) говорится о том, что специалист, освоивший программу, должен быть готов к следующим видам профессиональной деятельности: проектно-конструкторской, проектно-технологической, научно-исследовательской, научно-педагогической, монтажно-наладочной и сервисно-эксплуатационной.

Проектно-конструкторская деятельность включает в себя определенный перечень задач, которые в ходе ее должен решать специалист. Среди этих задач мы выделим проектирование необходимого технического продукта с использованием соответствующих инструментов в соответствии с техническим заданием; разработку и оформление проектной и рабочей технической документации; проведение предварительного технико-экономического обоснования проектных расчетов. То есть, на данном этапе профессиональной деятельности коммуникативная компетентность необходима специалисту для согласования технического задания, что будет влиять на успешность и скорость выполнения задания; согласованность и понятность изложения мыслей при составлении технической документации; а также убедительность и точность при обосновании проектных расчетов.

Проектно-технологическая деятельность предполагает выполнение задач, нацеленных на разработку программного обеспечения, оценку качества программной продукции, автоматизацию технологических процессов, освоение и применение новых комплексов и программных продуктов в профессиональной деятельности, что, в свою очередь, подразумевает взаимодействие специалистов для совместного выполнения поставленных задач, а это также требует навыков владения коммуникативной компетентностью.

Научно-исследовательская деятельность в совокупности всех необходимых задач, предполагает составление описания исследований, подготовку обзоров, отчетов и научных публикаций по предмету исследования; внедрение результатов исследований и разработок. Научно-педагогическая деятельность ставит задачи обучения персонала предприятий, так что в этом виде деятельности необходимы и устная, и письменная коммуникации, правильное изложение материала, убедительность речи.

Монтажно-наладочная деятельность предполагает наладку, настройку, регулировку различных технических систем, так что специалисты, как правило, взаимодействуют с теми, кто непосредственно выполняет работу на соответствующих технических системах. А это либо другие специалисты, либо пользователи, что предполагает использование *коммуникативной компетентности*.

Сервисно-эксплуатационная деятельность, кроме инсталляции программ, обслуживания аппаратно-программных средств, проверки технического состояния вычислительного оборудования, предполагает также подготовку технической документации на ремонт, составление инструкции по эксплуатации оборудования и программ испытаний. Коммуникативная компетентность в этом виде деятельности необходима и для составления документации, и во взаимодействии с пользователями настраиваемых ими программ.

ФГОС предполагает, что коммуникативная компетентность необходима современному ИТ специалисту, чтобы успешно заниматься профессиональной деятельностью. А она диктует такие условия, что ему, кроме выполнения своих профессиональных обязанностей, необходимо также уметь продавать свои услуги, заинтересовать потенциального клиента, убедить в том, что, кроме выполнения необходимых задач, специалист умеет наладить правильную коммуникацию с клиентом и приложить со своей стороны, все возможные усилия, чтобы организовать рабочий процесс в позитивном и продуктивном ключе.

В научной литературе существуют различные формулировки понятия *коммуникативная компетентность*: так, И.Н. Горелова и Е.В. Ключева понимают его как рабочий набор коммуникативных тактик и стратегий, присущих индивиду или группе индивидов [6].

По мнению В.Н. Куницыной, *коммуникативная компетентность* – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, форматирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии [14].

Л.Д. Столяренко представляет *коммуникативную компетентность* как способ установки и поддержки необходимых контактов с другими людьми. [19]

И.А. Зимняя понимает ее как способность осуществлять речевую деятельность средствами изучаемого языка, реализуя речевое поведение на основе лексико-грамматических, социолингвистических, фонологических и предметных знаний, умений и навыков [10]. Ю.Н. Емельянов трактует этот термин как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения [7].

Г.М. Андреева отмечает такие характеристики коммуникативной компетентности, как способность к ориентации [1]. Г.С. Трофимова дает свое понимание – ориентированность в различных ситуациях [20].

Для М.А. Хазановой это – владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели поведения [27].

Определение коммуникативной компетентности как знаний, умений и навыков, необходимых для понимания чужих и порождения своих собственных программ речевого поведения, адекватных целям, сферам, ситуациям общения, способностям, представляет Р.Т. Белом [2].

По С. Савиньону, это – способность функционировать в реальной обстановке общения, то есть, в динамическом обмене информацией, где лингвистическая компетенция должна приспособиться к приему обширной информации со стороны одного собеседника и более [29].

Как знание и соблюдение определенных норм общения для того, чтобы суметь привлечь к себе внимание собеседника, быть понятным и поддержать разговор, понимает этот термин Дж. Гумперц [30].

Таким образом, авторы по-разному трактуют коммуникативную компетентность, поэтому рассмотрим ее структуру. В литературе она представлена по-разному. Так, О.В. Климова, опираясь на труды таких ученых, как Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.М. Митина, Э.Ф. Зеер, заключает, что *ком-*

коммуникативная компетентность включает в себя следующие компоненты: мотивационный (потребность в общении, мотивация к успеху); когнитивный (знание психологических основ общения, знания в области построения публичной речи, знание основ полемического мастерства, мышления); личностный (толерантность, коммуникабельность, эмпатия), а также деятельностный (коммуникативные умения и способности, умение выступать в судебных прениях, умение излагать свои мысли) компоненты [11].

Е.В. Сидоренко представляет структуру *коммуникативной компетентности* как сочетание коммуникативных способностей, коммуникативных умений, коммуникативных знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения [18].

А.В. Захарова подразумевает под компонентами умения, необходимые для эффективного общения: речевые, социально-психологические, психологические, умение использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией, умение использовать различные средства общения, умение общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности, умение воздействовать на партнера по общению. [8]

Д. Равен в структуре *коммуникативной компетентности* выделяет значимые аспекты поведения (достижение, сотрудничество, влияние), компоненты эффективного поведения (когнитивные, аффективные, волевые), характеристики эффективного поведения (уверенность в себе, умение принимать решения, способность и умение руководить, способность и умение эффективно работать в интересах достижения общей цели, способность находить обратную связь, умение распознавать и использовать ее. [17]

Я.Л. Коломенский, Г.О. Галич, И.Н. Зотова, С.В. Петрушин, М.В. Шинкорук, К.Э. Гончарова выделяют такие компоненты коммуникативной компетентности, как когнитивный, поведенческий, эмоциональный, мотивационный, личностный, индивидуально-личностный, общекультурный [12].

Проанализировав все подходы, мы выделили следующие компоненты *коммуникативной компетентности IT специалиста*: когнитивный, эмоциональный, личностный и поведенческий.

Е.В. Филатова считает, что когнитивный компонент коммуникативной компетентности содержит знание сути содержания коммуникативной компетентности, отражает знание сущности и роли коммуникативной компетентности, связан с познанием другого человека, включает способность эффективно решать различные проблемы, возникающие в общении [26].

А.В. Шевкун утверждает, что когнитивный компонент коммуникативной компетентности выражается в психических процессах, связанных с познанием окружения и самого себя, знания в области психологии личности, группы, общения [28].

По мнению О.С. Овчинниковой, основой когнитивного компонента являются профессиональные коммуникативные знания, включая в структуру данных знаний следующие составляющие: лингвистическую (знания о системе изучаемого языка, знание устной и письменной формы лексических единиц и т. д.; межкультурную (знание о других культурах или группах); социально-психологическую (знание психологических основ профессионального общения: средств и способов взаимодействия, законов установления межличностных контактов, а также коммуникативной техники) [16].

Я.Л. Коломенский считает, что когнитивный компонент представлен знаниями о нормах и правилах эффективного общения, реализуемых в ходе взаимодействия с другими людьми [12]. Г.О. Галич определяет этот компонент как систему коммуникативных знаний и способностей к пониманию ситуации, самого себя и партнера по общению. По мнению Т.Е. Наливайко, М.В. Шинкорук когнитивный компонент предполагает владение знанием о нормах общения, способах ведения диалога; приемами коммуникации, способами выражения своих мыслей и чувств [15]. К.Э. Гончарова определяет данный компонент как знаниевый. По ее мнению, он представляет собой совокупность представлений о коммуникативном процессе в целом, принципах и правилах эффективного взаимодействия. Также он предполагает знание структуры, функций, видов, типов, закономерностей общения; особенностей эффективного общения в ситуациях конфликта. [5]

Таким образом, мы понимаем *когнитивный компонент* в структуре коммуникативной компетентности IT специалиста, как *систему знаний о процессе общения и умение адекватно воспринимать партнера по общению*.

Опираясь на содержание когнитивного компонента коммуникативной компетентности, мы выработали критерии его оценки:

1. Имеет представление о понятии коммуникативная компетентность, его содержании, сущности и роли.
2. Имеет знания в области психологии личности, психологии группы
3. Имеет представление о существующих методах, способах и средствах ведения коммуникации.
4. Знает, что такое конфликт, какие бывают методы предупреждения и решения конфликтов.
5. Знает правила поведения в обществе, в профессиональной среде.
6. Знает правила устной и письменной речи.
7. Имеет представление о способах, методах, формах и средствах публичного выступления.
8. Имеет представление о способах создания эмоционально благоприятного фона.
9. Понимает, как осуществлять деятельность, по исполнению которой можно получить осязаемый результат.
10. Имеет достаточные профессиональные знания, для выполнения профессиональных задач.

Т.А. Бусыгина говорит о том, что «проявление эмоциональной устойчивости в публичном выступлении или обучении позволяет аудитории оценивать выступающего, как человека убедительного, с достаточным уровнем воздействия на аудиторию. Проявление эмпатии к аудитории, позволяет оценивать это как склонность к партнерству.» [4].

Такие факторы как коммуникативная агрессивность, говорят о низком уровне эмоциональной устойчивости. Коммуникативная агрессивность проявляется в форме негативных чувств, приказов, угроз, грубости, деструктивной критики. Проявление такого поведения исключает возможность убеждать слушателей, такое поведение противостоит направленности на сотрудничество, в этом случае выступающий оценивается как направленный на авторитарность. Материал, который он излагает, воспринимается как менее интересный, а манера излагать – менее увлекающей.

Таким образом, под эмоциональным компонентом коммуникативной компетентности ИТ специалиста мы понимаем совокупность знаний и умений, которые позволяют специалисту вести себя эмоционально устойчиво, быть вежливым в общении, быть уверенным в своих словах.

Опираясь на содержание *эмоционального компонента коммуникативной компетентности ИТ специалиста*, мы выделили следующие критерии для его оценки:

1. Психологическое состояние устойчивое (нет резких перепадов настроения, острой реакции на возражения, эмоциональный настрой соответствует ситуации).
2. Проявляет эмпатию к субъектам коммуникации.
3. Отсутствуют признаки коммуникативной агрессии (вежливая речь, отсутствие приказов, авторитарного тона, оскорблений).
4. Создает и поддерживает позитивный эмоциональный фон.
5. Умение правильно реагировать на изменяющееся эмоциональное состояние оппонента.
6. Умение предугадывать изменение эмоционального состояния оппонента.

Е.М. Кузьмина в структурном плане коммуникативной компетентности выделяет личностный компонент, который включает в себя коммуникативные свойства и качества личности, необходимые для установления межличностного взаимодействия [13].

Л.В. Большанина как составляющую коммуникативной компетентности выделяет личностную направленность (установки, ценности, мировоззрение, ориентация, склонности, идеалы, направленность, убеждения, желания, интересы) [3].

Таким образом, под *личностным компонентом коммуникативной компетентности ИТ специалиста* мы понимаем совокупность качеств личности, которые способствуют успешному установлению и ведению коммуникации.

Опираясь на содержание личностного компонента коммуникативной компетентности ИТ специалиста, мы выделили следующие критерии для его оценки:

1. Опрятный внешний вид (Одежда, волосы, тело чистые. Отсутствует неприятный запах).
2. Имидж соответствует ситуации.
3. Доброжелательное отношение к окружающим, участникам коммуникации.
4. Наличие собственных целей и способов их достижения.
5. Уверенность в себе.
6. Вовлеченность.
7. Оптимистичный настрой.

8. Справедливость.
9. Устойчивость к стрессам.
10. Неконфликтность.
11. Неагрессивность.
12. Инициативность.
13. Планирование своей деятельности.
14. Ответственность.
15. Креативность.
16. Эрудированность.
17. Открытость к сотрудничеству.
18. Не завидующий.
19. Трудолюбие.
20. Эффективность.

Е.В. Филатова включает в модель коммуникативной компетентности операционно-деятельностный компонент, который содержит опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях, способность к личностно-ориентированному взаимодействию, предотвращать и разрешать конфликты конструктивным способом, владение ораторским искусством, грамотностью устной и письменной речи, публичным представлением результатов своей работы, отбором оптимальных методов и форм самопрезентации, умение выработать стратегию, тактику и технику активного взаимодействия с людьми, организовать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей и т. д. [26]

А.В. Шевкун считает, что поведенческий компонент общения побуждает деятельность, поступки, локализацию, перемещение в пространстве, выражается в мимике, жестах, пантомимике, речи. А также – что это умения и навыки общения, владение вербальными и невербальными средствами [28].

Таким образом, под *поведенческим компонентом коммуникативной компетентности IT специалиста* мы понимаем совокупность способностей поведения, позволяющих налаживать коммуникацию в различных ситуациях, предотвращать и разрешать возникающие конфликты конструктивно; владение навыками публичного выступления, грамотностью устной письменной речи, использование адекватных методов и форм самопрезентации, выполнение профессиональной деятельности с характерным результатом.

Опираясь на содержание поведенческого компонента коммуникативной компетентности IT специалиста, мы выделили следующие критерии для его оценки:

1. Грамотная устная и письменная речь.
2. Навыки ведение продуктивной коммуникации.
3. Навыки предотвращения и разрешения конфликтов.
4. Использование методов самопрезентации.
5. Существующие навыки позволяют активизировать процесс поиска решений, при возникновении трудностей.
6. Выполнение деятельности, по завершении которой есть осязаемый результат.
7. Навыки решения и предотвращения конфликтов.
8. Владение навыками публичного выступления и презентации результатов выполненной работы.
9. Навыки системного личностного и группового планирования.
10. Навыки ТРИЗ.
11. Навыки оптимизации рабочих процессов.
12. Навыки управления группой и отдельными специалистами.

Таким образом, мы определили понятие коммуникативной компетентности IT специалиста, как способность личности, состоящую из четырех компонентов: когнитивного, эмоционального, личностного, поведенческого, обладать знаниями о понятии коммуникативной компетентности, ее сущности, структуры, умениями реализовать на практике процесс коммуникации, знаниями о конфликтных ситуациях, умениями их предотвратить или разрешить конструктивным способом, знаниями и умениями, необходимыми для работы в группе специалистов, поддержания благоприятного эмоционального фона, осуществления публичного выступления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов. М.: Аспект-пресс, 1999 г. 375с.;
2. Беллом Р.Т. Социоллингвистика: Цели, методы, проблемы / под ред. А.Д. Швейцера. М.: Международные отношения. 1980. 318с.
3. Большанина Л.В. Структура, компоненты и уровни коммуникативной компетентности преподавателя ВУЗа // Концепт. 2017. № 511.
4. Бусыгина Т.А., Бусыгина А.Л. Влияние эмоциональности педагога на оценку студентами его педагогического имиджа // Самарский научный вестник. 2013. № 4.
5. Гончарова К.Э. Структура коммуникативной компетентности будущего специалиста. Автореф. дисс. канд. психол.наук. Мичуринск, 2011. 182 с.
6. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. СПб.: Изд-во ЛКИ, 2007. 112 с.
7. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 167 с.
8. Захарова Т.В., Басалаева Н.В., Казакова Т.В., Игнатьева Н.К., Киргизова Е.В., Бахор Т.А. Коммуникативная компетентность: понятие, характеристики // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4.
9. Зимняя И. А. Психология обучения неродному языку. М.: Русский язык, 1989.
10. Зимняя И.А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека // Высшее образование сегодня. 2005. № 11.
11. Климова О.В. Коммуникативная компетенция как ядро профессиональной деятельности юриста // Вестник ЮУрГУ. 2008. № 13.
12. Коломенский Я.Л., Реан А.А. Социальная психология. СПб.: Питер, 1999.
13. Кузьмина Е.М. Формирование коммуникативной компетентности студентов вуза: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Нижний Новгород. 2006. 24 с.
14. Куницына В.Н. Трудности межличностного общения: автореф. дис. ... докт. психол. наук. СПб., 1991. 38 с.
15. Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. Возрастные особенности социально-коммуникативного развития личности // Ученые записки КнАГТУ. 2010. № III-2 (3). С. 54-59.
16. Овчинникова О.С. Профессиональная коммуникативная компетентность учителя иностранного языка // Омский научный вестник. 2009.
17. Равен Д. Компетентность в современном обществе. М.: Дело. 2002. 224 с.
18. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008.;
19. Столяренко Л.Д. Основы психологии: учеб. пособие для вузов. Ростов н/Д.: Феникс. 2007. 672 с.;
20. Трофимова, Г. С. Формирование коммуникативной компетентности у будущих учителей в условиях педагогической практики в университете: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Л., 1990 г.
21. Стратегия модернизации содержания общего образования. Материалы для разработки документов по обновлению общего образования. М., 2001.
22. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника».
23. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии».
24. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика».
25. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия».
26. Филатова Е.В. Коммуникативная компетентность педагога: сущность и структура // Magister Dixit. 2012.
27. Хазанова М.А. Исследование факторов, способствующих успешности общения // Психолого-педагогические проблемы коллектива и личности: сб. науч. тр. М.: НИИ ОП АПН СССР. 1978 г.;
28. Шевкун А.В. Развитие коммуникативной компетентности первокурсников в условиях педагогического ВУЗа // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2007.
29. Savignon S. J. Interpreting communicative language teaching. Context and concerns in teacher education / Yale University Press. New Haven & London, 2002. 243 p.
30. Gumperz J. Communicative competence Revisited // Meaning, Form and Use in Context Linguistic Applications. Cambridge: Univ. Press, 1984. P. 278-289.

Поступила в редакцию 12.07.2018

Тараканов Ярослав Леонидович, аспирант
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1
E-mail: yaroslav-w@mail.ru

*Ya.L. Tarakanov***COMMUNICATIVE COMPETENCE OF IT-SPECIALIST: STRUCTURE AND CONTENTS**

The article deals with the problems of development of communicative competence of an IT specialist, and analyzes the professional activity of an IT specialist. The Federal State Educational Standard of the IT specialist training is analyzed; general and professional competencies of an IT specialist are allocated, mastering of which requires the developed communicative competence; the role of communicative competence in the professional activity of an IT specialist is defined; the relevance of development of communicative competence of an IT specialist is proved. Approaches of various authors to the definition of a concept of communicative competence, to the determination of the structure of communicative competence are discussed; the components of communicative competence allocated by the authors are analyzed. The concept of communicative competence of an IT specialist is generalized; components of communicative competence of an IT specialist are defined: cognitive, emotional, personal, behavioral. Criteria of development of communicative competence of an IT specialist are designated on the basis of the allocated components of communicative competence of an IT specialist.

Keywords: communicative competence, structure of communicative competence, professional activity, IT-expert.

Received 12.07.2018

Tarakanov Ya.L., postgraduate student
Udmurt State University
Universitetskaya st., 1, Izhevsk, Russia, 426034
Email: yaroslav-w@mail.ru