

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ БУДУЩЕГО ЭКОНОМИСТА

Сафонова О.Н., Шумилина Н.С.

ФГБОУ ВО «Оренбургский филиал РЭУ имени Г.В. Плеханова», Оренбург, e-mail: nyonya_my@mail.ru, shumilina.69@mail.ru

В данной статье рассматривается структура профессионально-этической направленности личности и характеристики коммуникативной компетенции как важной ее составляющей. Исследуются различные подходы к определению понятий «деловое общение», «коммуникативная компетенция» и «коммуникативная компетентность» и роль профессиональной этики для выделения моральных оснований и критериев оценки профессионально-этической направленности работников с учетом особенностей их профессиональной деятельности и конкретной ситуации, что представляет особый интерес с учетом принадлежности коммуникантов к разным культурам. В ходе исследования описываются и анализируются результаты, полученные в ходе экспериментального изучения уровня сформированности коммуникативной компетенции у персонала компании с мультинациональным кадровым составом. Делаются выводы относительно значения и роли коммуникативной компетенции как составляющей профессионально-этической направленности будущего экономиста.

Ключевые слова: глобализация, деловое общение, профессиональная этика, профессиональная мораль, профессионально-этическая направленность, коммуникативное намерение, коммуникативное поведение, коммуникативная направленность.

COMMUNICATIVE COMPETENCE AS A COMPONENT OF PROFESSIONAL AND ETHICAL ORIENTATION OF THE PERSONALITY OF A FUTURE ECONOMIST

Safonova O.N., Shumilina N.S.

Orenburg branch, Plekhanov – Russian University of Economics, Orenburg, e-mail: nyonya_my@mail.ru, shumilina.69@mail.ru

This article discusses the structure of professional and ethical orientation of the individual and characteristics of communicative competence as an important part of it. It examines various approaches to the definition of “business communication”, “communicative competence” and the role of professional ethics in order to highlight the moral foundations and criteria for evaluating professional and ethical orientation of employees, taking into account the peculiarities of their professional activity and the specific situation. Particular interest is given to the behavior of the communicants belonging to different cultures. In the course of the studying and analyzing the results obtained in the experiment, different levels of communicative competence formation of the sales personnel with multinational company were defined. Conclusions concerning the value and the role of communicative competence as a component of professional-ethical orientation of the future economist were made.

Keywords: globalization, business communication, professional ethics, professional morality, professional ethics orientation, communicative intention, communicative behavior, communicative direction.

В современных условиях глобализации экономической деятельности определяется следующая направляющая стратегии высшего образования – способствовать развитию новой методологии формирования системы знаний при подготовке будущих экономистов, способных самостоятельно ориентироваться в динамично меняющемся мире новых технологий и скоростном потоке информации и вооруженных для этого оптимальными методами отбора знаний, корригирующих с принципами решения поставленных перед ними тех или иных профессиональных задач.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что огромное значение при этом приобретает умение удерживать коммуникацию, убеждать собеседника, склонять его к принятию определённого решения, что невозможно без знания этической стороны коммуникации и определённых правил её реализации.

Целью настоящего исследования явилось изучение сущности коммуникативной направленности и проведение анализа уровня сформированности коммуникативной компетенции у персонала компании с мультинациональным кадровым составом.

Материал и методы исследования

Материалом для анализа послужили фактические данные и результаты, полученные в ходе выполнения НИР на базе Оренбургского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова, в соответствии с договором, подписанным с Оренбургским предприятием ООО «РТИ-Групп». Тема НИР: «Исследование спроса на рынке строительных материалов и развитие навыков делового общения персонала с целью повышения конкурентоспособности предприятия». Исследование осуществлялось с применением общенаучных методов (анализ, синтез, гипотетико-дедуктивный метод, описание сплошной выборки).

Результаты исследования и их обсуждение

Проблемы эффективности деловых межкультурных коммуникаций привлекают пристальное внимание исследователей и разрабатывались в философии (М.С. Каган), на стыках философии и общей психологии (Б.Ф. Ломов), общей и социальной психологии (Б.Д. Парыгин, Г.М. Андреева), общей психологии и психолингвистики (школа А.А. Леонтьева), общей психологии и педагогики (А.А. Бодалев), психологии и психиатрии (А. Кемпинский, Е. Мелибруда), в рамках теории коммуникативных актов и теории информации, в педагогике (В.А. Кан-Калик, А.В. Мудрик, И.И. Рыданова). И добавим, что коммуникативное поведение участников процесса деловой коммуникации должно изучаться с позиции не только лингвистики, но и с позиции психологии, профессиональной этики, прагматики и других отраслей науки. В научный обиход прочно вошло понятие межкультурного коммуникативного взаимодействия, которое понимается как составной компонент более широкого социального взаимодействия в различных видах деятельности: производственной, профессиональной, учебной и т.д. [4; 17].

В наше время о качестве образования выпускников судят не только по профессионализму с точки зрения их практической деятельности, но и по набору компетенций, которыми они обладают как зрелые личности и как высококвалифицированные, конкурентоспособные специалисты, умеющие творчески подойти к выполнению своих профессиональных обязанностей, сопряженных с целым рядом этических по своему характеру вопросов, решать которые помогает профессиональная этика.

Как отмечает А.А. Кутепов, профессиональная этика играет роль посредника, соблюдающего интересы общества и профессиональных групп населения. Соответственно профессиональная этика выстраивает свои отношения на общих, морально-этических нормах и ценностях общества, но при этом определяет профессионально значимые приоритеты, целевые установки для конкретной профессиональной деятельности [1]. Категории и принципы профессиональной этики подразумевают особую форму ответственности, диктуемую спецификой профессиональной деятельности, в соответствии с которой и определяют содержание профессионально-этической направленности личности будущего специалиста, вытекающее из конкретных условий, сущности и специфики осваиваемой профессии. Как мы уже ранее отмечали в своих исследованиях, в основе формирования профессиональной направленности личности лежит объективный процесс познания, реальные отношения человека к деятельности, к окружающему миру, к себе и своим действиям, к другим людям и их действиям. Что дало нам все основания ввести понятие профессионально-этической направленности как «устойчивого комплекса профессиональных мотивов и качеств личности, направляющего обучаемого на овладение знаниями, умениями и навыками в области профессиональной деятельности и профессиональной этики, обеспечивающими приобретение им личностно значимого опыта межличностных отношений, необходимого при решении профессиональных задач» [10]. Поэтому перед высшей школой стоит задача – обучить будущего специалиста искусству общения с целью овладения коммуникативной компетенцией как инструментом профессиональной деятельности.

Мы согласны с Е.В. Руденским в том, что в каких бы психологических формах ни проявлялось общение, его называют деловым, если его содержанием является социально значимая совместная деятельность специалистов, в которой проявляются его характерные признаки, на основе определенных структурных компонентов: предмет, потребность в общении, коммуникативные мотивы, действия участников и др. [7]. Вслед за Г.Ф. Кировой мы определяем «деловое общение» как вид регламентированного взаимодействия, предпринимаемого субъектами в совместной социально значимой деятельности для обмена информацией и опытом и направленного на разрешение проблем путем сопоставления предметных позиций, содействующих развитию отношений [2]. Среди составляющих профессионально-этическую направленность экономиста важное место занимает коммуникативная компетенция. В отечественном научном сознании английское competence понимается одновременно и как «компетенция», и как «компетентность». Кроме того, слово competence в английском языке употребляется во множественном числе, что и отразилось в не очень четких отечественных переводах [3]. Так, Э.Ф. Зеер считает, что под понятием

«компетенция подразумевает интеграция знаний, умений, опыта с социально профессиональной ситуацией, то есть с конкретной реальной действительностью» [1]. А С.Е. Шишов под компетенцией понимает общую способность и готовность личности к деятельности, базирующейся на знаниях и опыте, приобретенных благодаря обучению и ориентированных... на ее успешное включение в трудовую деятельность [9]. По мнению же Кировой Г.Ф., коммуникативная компетенция - это обобщенные способы действий, обеспечивающих продуктивное выполнение профессиональной деятельности [2]. Убеждаемся, что все определения включают, как правило, такие элементы, как знания, отношения, мотивы, качества личности, умения и способности к определенному типу поведения и деятельности [6].

В эпоху глобализации на мировом рынке постоянно расширяется деятельность компаний с мультинациональным кадровым составом работников - ТНК. Это требует наличия у будущих экономистов лингвистических знаний, речевых и коммуникативных умений и навыков, позволяющих им находить самые оптимальные пути и средства решения профессиональных задач и прогнозировать не только свою активность, но и направлять коммуникативную деятельность своего собеседника - партнера по деловому иноязычному общению, представителя иной культуры. Потому проблема наличия у современного экономиста сформированной коммуникативной компетенции становится чрезвычайно актуальной в первую очередь с практической точки зрения, поскольку «в процессе деловой коммуникации адресант ставит целью своего речевого поведения воздействие на адресата и изменения его пресуппозиций, оценок и представлений для актуализации своего коммуникативного намерения и достижения эффективности взаимодействия» [8].

Следовательно, именно качественная коммуникативная подготовка экономиста может гарантировать успех его будущей профессиональной деятельности любой сферы специализации.

На базе Оренбургского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова, в соответствии с договором, подписанным с Оренбургским предприятием ООО «РТИ-Групп», проводилась НИР по теме: «Исследование спроса на рынке строительных материалов и развитие навыков делового общения персонала с целью повышения конкурентоспособности предприятия».

В рамках проводимого исследования определялась потребность в развитии навыков делового общения, в том числе – в формировании коммуникативной компетенции персонала. Для выполнения поставленных задач нами был применен ряд широко используемых в науке исследовательских и психодиагностических методов, в том числе наблюдение (прямое и косвенное), беседа (анкеты и интервью) и тестирование (типичная для тестов стандартизация

ситуации обеспечивает им, в отличие от «свободного» наблюдения поведения испытуемых, большую объективность результатов).

На первом этапе диагностики программа исследования включала определение коммуникативных склонностей испытуемых. Деятельность, соответствующая склонности, является личностно значимой, что особенно важно при формировании профессионально-этической направленности личности. Полученные данные об уровне проявления коммуникативных склонностей испытуемых (таблица 1) показали, что персонал ООО «РТИ-Групп» довольно высоко оценил свою склонность к коммуникативной деятельности, вместе с тем значительная часть респондентов имела низкий уровень этого показателя. Последнее объяснялось тем фактом, что респонденты не имели внутренней мотивированной предрасположенности к процессу делового общения и коммуникативной деятельности в целом, что подтвердилось данными, полученными в дальнейших беседах и наблюдениях.

Таблица 1

Уровни выраженности коммуникативных склонностей
персонала ООО «РТИ-Групп»

Уровень проявления склонности	Количество (чел.)	Количество (%)
Очень высокий	31	47,0
Высокий	16	24,2
Средний	7	10,6
Ниже среднего	4	6,1
Низкий	8	12,1

Полученные при этом данные свидетельствовали о проявлении двух уровней коммуникативных умений (таблица 2) - среднего и ниже среднего. Объяснением этому служило отсутствие у некоторых испытуемых высокоразвитого умения слушания.

Таблица 2

Уровень развития интерактивных коммуникативных умений
персонала ООО «РТИ-Групп»

Уровень развития интерактивных умений	Количество (чел.)	Количество (%)
Высокий	6	9,1
Средний	29	44,6
Низкий	31	46,3

На следующем этапе исследования проводилось анкетирование работников ООО «РТИ-Групп» на предмет самооценки своих коммуникативных умений и способности прогнозирования и планирования своей коммуникативной деятельности и поиска путей решения коммуникативных задач с использованием имеющихся знаний о партнере по общению, то есть коммуникативного самоконтроля. Испытуемым был предложен список личностных качеств, релевантных для осуществления эффективного делового общения. Параллельно давалась экспертная оценка тем же личностным качествам. Результаты процедуры обнаружили несовпадение показателей экспертной оценки и самооценки

коммуникативных качеств персонала (оценка градуировалась по пятибалльной шкале) (таблица 3).

Таблица 3

Самооценка и экспертная оценка коммуникативных качеств персонала ООО «РТИ-Групп»

Коммуникативные качества	Самооценка	Экспертная оценка
Эмпатия	3,6	3,9
Открытость	2,5	2,8
Рефлексия	3,2	2,9
Гибкость	2,9	2,7
Вежливость	3,8	2,4
Эмоциональность	3,5	3,9
Самокритичность	3,4	3,1

При сравнении показателей самооценки и экспертной оценки выяснился факт, что самооценка и экспертная оценка не совпадают. Так, экспертами оценивались выше такие качества, как рефлексия (2,9), открытость (2,8), эмпатия (3,9), тогда как сами испытуемые дали этим коммуникативным качествам более низкую оценку (3,2; 2,5; 3,6 соответственно). А качеству вежливость ими была дана самая высокая самооценка (3,8), в то время как у экспертов это качество получило самый низкий балл (2,4). Результаты анализа показателей выявили тот факт, что у персонала ООО «РТИ-Групп» недостаточно сформировано такое коммуникативное качество, как рефлексия, и в целом представление о себе, как о собеседнике, у большей части испытуемых не адекватно.

Итак, сравнительный анализ полученных результатов проведенного исследования показал, что основная часть персонала торгового предприятия имеет средний (когда у специалиста уже достаточно устойчиво развито положительное отношение к развитию коммуникативной деятельности, заложен фундамент основных знаний о природе общения, субъект-субъектных отношениях, однако нет устойчивого навыка в анализе, оценивании результативности общения, умение обобщать и делать выводы проявляется ситуативно) и низкий уровни сформированности коммуникативной компетенции. И лишь незначительная часть сотрудников находится на высоком уровне. Это диктует необходимость дальнейшего развития навыков делового общения сотрудников ООО «РТИ-Групп».

Выводы

В век межкультурной коммуникации, когда все большее число людей, представителей различных культур вовлечено в процесс культурного и делового взаимодействия, огромное значение приобретают знания в области прагматического аспекта общения, категорий и принципов профессиональной этики, что способствует успешности коммуникации и достижению коммуникативной цели.

Проведённое исследование позволяет прийти к некоторым выводам о значении формирования коммуникативной компетенции как составляющей профессионально-этической направленности личности будущих экономистов для реализации их профессиональной деятельности в процессе делового общения:

1) деловое общение является многогранным понятием, изучаемым разными науками, и выступает в совокупности трех своих характеристик - общение как коммуникация, восприятие и взаимодействие;

2) деловое общение рассматривается как форма деятельности, содержанием которой является социально значимое функционально-ролевое взаимодействие, направленное на удовлетворение потребностей субъектов общения;

3) повышение уровня языковой и коммуникативной компетентности персонала будет способствовать укреплению корпоративной солидарности и улучшению психологического климата в компании;

4) формирование коммуникативной компетенции будущих экономистов будет происходить эффективно при соблюдении принципа непрерывности, интеграции компонентов коммуникативной компетенции и принципов профессиональной направленности, активизации творческой активности, рефлексивности и учета личностных особенностей обучаемых;

5) актуализация аксиологического потенциала гуманитарных дисциплин будет активизировать ориентацию обучаемых на проведение самоконтроля уровня развития коммуникативной компетенции.

Таким образом, наше исследование доказывает факт существования насущной необходимости в развитии новой методологии формирования системы знаний при подготовке будущих экономистов, поскольку современное развитие общества диктует все новые условия успешной реализации процесса делового общения. При этом принципы профессиональной этики определяют содержание профессионально-этической направленности личности будущего специалиста, важной составляющей которой является коммуникативная компетенция.

Список литературы

1. Зеер Э.Ф. Идентификация универсальных компетенций выпускников работодателем // Высшее образование в России. - 2007. - № 11. – С. 39-45.
2. Кирова Г.Ф. О формировании коммуникативной компетенции будущих юристов // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015. - № 2 (177). – URL:

<http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1405168>.

3. Ключев Е.В. Речевая коммуникация : учеб. пособие. - М. : ПРИОР, 1998. – 224 с.
4. Круглова Г.Н. Коммуникативное взаимодействие как фактор эффективности обучения в вузе : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – ЛГУ им. А.А. Жданова, 1981. – 19 с.
5. Кутепов А.А. Формирование профессиональной этики студентов туристского вуза : автореферат дис. ... канд. пед. наук. - Рос. междунар. акад. туризма, 2008. – 26 с.
6. Кучеренко М.А. Некоторые аспекты формирования общекультурных компетенций будущего биолога в самостоятельной работе по физике // Вестник Оренбургского государственного университета. - 2015. - № 2. - С. 93-100.
7. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера : учеб. пособие. - М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭ и У, 1997. - 180 с.
8. Сафонова О.Н. Прагмаориентированная речевая стратегия воздействия как инструмент актуализации коммуникативных намерений участников процесса деловой коммуникации // Современные проблемы науки и образования. - 2015. - № 2. - С. 425.
9. Шишов С.Е. Понятие компетенции в контексте качества образования // Стандарты и мониторинг в образовании. - 1999. - № 2. - С. 41-48.
10. Шумилина Н.С. Программа формирования профессионально-этической направленности личности студента вузов // Вестник ЮУрГУ. - 2012. - № 4. - С. 121-123.