

## ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА В ДИАГНОСТИКЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Ремизова В.Ф.<sup>1</sup>, Матвеев А.Г.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Оренбургский филиал ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», Оренбург, e-mail: very-valentina@list.ru, mag.60@mail.ru*

Статья посвящена обоснованию возможности применения экспертной оценки для определения уровня сформированности коммуникативной компетентности. Раскрыты причины актуальности обращения к данной проблеме, обусловленные отсутствием необходимого и достаточного количества методик для изучения всех компонентов, входящих в состав такого комплексного качества личности, как коммуникативная компетентность. Метод экспертных оценок позволяет количественно оценить коммуникативные качества личности студентов. Уровень коммуникативной компетентности определяется через индекс информативности и поведенческо-оценочный индекс. Для определения величины информативности эксперты применяли различные коммуникативные и языковые тестовые задания, проводили беседы, коллоквиумы, устные и письменные зачеты, оценивающие психолого-педагогические, риторические, лингвистические знания об общении, коммуникации, коммуникативной компетентности. Для получения поведенческо-оценочного индекса группа экспертов давала ранжированную оценку коммуникативных черт обучающихся и их коммуникативной деятельности. Показатели сформированности коммуникативной компетенции обучающихся вуза распределились по трем уровням: продуктивный, репродуктивный, базовый. Сравнительный анализ результатов проведенного исследования показывает, что основная часть студентов вуза характеризуется репродуктивным и базовым уровнями коммуникативной компетентности, и лишь небольшая часть обучающихся находится на продуктивном уровне (13,9%), что указывает на необходимость дальнейшего развития коммуникативной компетентности студентов.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, формирование коммуникативной компетентности, диагностика коммуникативной компетентности, экспертная оценка, индекс информативности, поведенческо-оценочный индекс.

## EXPERT ASSESSMENT IN THE COMMUNICATIVE COMPETENCE DIAGNOSIS

Remizova V.F.<sup>1</sup>, Matveev A.G.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*The Orenburg branch of Plekhanov Russian Economic University, Orenburg, e-mail: very-valentina@list.ru, mag.60@mail.ru*

The paper is devoted to reasoning of applying the method of the expert assessment for specifying the level of the communicative competence development. The causes of the importance of the problem under study which are determined by the absence of a necessary and sufficient number of methods for studying all components forming such a complex personal feature as communicative competence are revealed. The method of the expert assessment allows specifying personal communicative features of students in the terms of quantity. The level of the communicative competence development is determined through informative and behavior indexes. For designating the informative rate the experts used various communicative and language tests, conducted interviews, colloquiums, oral and written exams assessing psychological, pedagogical, rhetorical and linguistic knowledge about communication, interaction and communicative competence. For identifying the behavior and axiological index the expert panel gave ranked assessment of the communicative features of the students and their communicative behavior. The indicators of the communicative competence development were ascertained according to three levels: productive, reproductive, basic. The comparison of the results of the conducted research demonstrates that the majority of the university students are characterized by the reproductive and basic levels, and only a small percentage (13,9 %) of the students have the productive level that indicates the must for the further communicative competence development.

Keywords: communicative competence, communicative competence development, communicative competence diagnosis, expert assessment, informative index, behavior and axiological index.

В условиях быстро меняющихся социально-экономических, информационных и культурных обстоятельств умение общаться, сотрудничать, вести конструктивный диалог признаётся как одно из наиболее ценных качеств личности. Коммуникативная подготовка в

настоящее время нацелена на формирование практических умений, их использование в разнообразных формах деятельности; в образовательном процессе вуза все чаще практикуется использование тренинговых упражнений, наблюдается внедрение активных и интерактивных методов обучения, преобладание продуктивных видов коммуникативной деятельности. Практика коммуникативного образования стремится учесть современные педагогические концепции, подходы. В связи с возрастающими требованиями к коммуникативной подготовке актуализируется проблема оценивания, диагностики коммуникативной деятельности обучающихся.

То обстоятельство, что компетентностный подход лёг в основу стандартов образования (ФГОС), привело к тому, что в педагогической науке возросло количество исследований, связанных с теоретическим осмыслением и прикладными аспектами различных компетентностей.

Что касается коммуникативной компетенции, то зародившись в методике преподавания языковых дисциплин, это понятие распространилось на многие области педагогики, о чём свидетельствует большой объём трудов по проблемам, так или иначе соприкасающимся с этим понятием: так, по запросу «коммуникативная компетенция» в наукометрической системе РИНЦ было выдано 14 764 публикации. Анализ этих публикаций показывает, что по-прежнему интерес исследователей прикован к коммуникативной компетентности, реализуемой в лингвистическом образовании [1]. Теоретики сравнивают такие понятия, как коммуникативная компетенция, коммуникативная компетентность, коммуникативные и речевые умения и навыки (Н.Г. Костина, О.Ф. Коробкова, И.А. Маликова, В.Ф. Ремизова) [2; 3]. Во многих трудах коммуникативная компетентность рассматривается в контексте общепрофессиональной компетентности представителей различных профессий, в рамках формирования культуры личности (О.Н. Конюченко) [4], она признаётся основой успешной профессиональной адаптации (И.В. Карпова, Н.А. Мартынова, С.Л. Мерцалова) [5], основополагающим фактором профессионализма и профессионального мастерства (Н.А. Роговая, С.А. Рунова) [6], называется ведущей составляющей личностной и профессиональной характеристик (Е.П. Абдуразякова), важнейшим элементом профессионально-этической направленности личности (Н.С. Шумилина) [7]. Коммуникативная компетентность представляет значительный интерес для исследований, связанных с гуманизацией и аксиологизацией образования (И.Ю. Моисеева, Т.Г. Нестерова, В.Ф. Ремизова) [8; 9].

Диагностика коммуникативной компетентности, отмечают учёные, содержит многочисленные трудности (А.В. Шолудякова) [10], связанные с тем, что коммуникативная компетентность представляет собой многогранное личностное качество, и на настоящий

момент не существует достаточного количества методик, исследующих все компоненты коммуникативной компетентности.

Цель данной статьи – представить возможности методики экспертных оценок для определения уровня сформированности коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность студентов определяется нами как сложное, многогранное качество личности, основной характеристикой которого является степень включенности личности в коммуникативную деятельность, представленное единством когнитивного, операционно-деятельностного и мотивационно-ценностного компонентов [3]. Кроме того, коммуникативная компетентность служит качественной характеристикой коммуникативной деятельности. Формирование коммуникативной компетентности ведёт к появлению новообразований, представленных знаниями, умениями, способностями и направленностью, распределяемых по трём уровням: продуктивному, репродуктивному, базовому.

Материал для анализа был получен путём обследования положения дел с коммуникативной компетентностью среди студентов Оренбургского филиала Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. В диагностике приняли участие 75 студентов 1 курса и 59 студентов 2 курса, обучающихся по программе бакалавриата направления 38.03.01 Экономика и по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность. В итоге общая совокупность исследуемых составила 134 человека.

Основным методом получения эмпирических данных послужил метод экспертных оценок и метод самооценки. Самооценка предполагала оценивание студентами собственных коммуникативных личностных качеств в количественном выражении. Экспертная оценка – метод, позволяющий количественно оценить исследуемое явление (в нашем случае – коммуникативную компетентность) на основе мнения специалистов, обладающих значительным опытом в данной области. Роль экспертов в нашем исследовании была отведена преподавателям Оренбургского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова и Оренбургского государственного университета.

На этапе определения качественных показателей для дальнейшей экспертной оценки основной задачей являлось выявление уровней сформированности, развития коммуникативной компетентности. Квалиметрическое выражение критериев нашло своё воплощение в трехуровневой шкале: мы различаем продуктивный, репродуктивный и базовый уровни коммуникативной компетентности.

Продуктивный уровень сформированности коммуникативной компетентности студентов характеризуется владением прочными и глубокими знаниями о сущности общения вообще и делового взаимодействия в частности, правил этикета, норм общения; стремлением

углублённо познать социально-психологические, психолого-педагогические, социолингвистические теории личности и общения; стабильной направленностью на критически-творческое осмысление коммуникативной и познавательной деятельности и её результатов. Коммуникативная деятельность отличается высокой степенью инициативности и активным взаимодействием: обучающийся способен эффективно распределять своё внимание, демонстрировать устойчивые навыки активного слушания, умеет тактично корректировать направление беседы. Все средства общения подчинены взаимодействию с партнёром по общению, которое выстраивается на основе сотрудничества, сотворчества. Коммуникативные умения проявляются как привычное, самопроизводное действие. Данный уровень отличается развитой способностью адаптироваться к изменениям, возникающим в ситуации общения и в условиях протекания деятельности.

Для репродуктивного уровня сформированности коммуникативной компетентности показательны следующие моменты. Обучающийся вуза обладает необходимым и достаточным количеством знаний о природе общения, субъектно-субъектных отношениях, он мотивирован на развитие коммуникативной деятельности, у него появляется потребность в преобразовании своих личностных качеств, необходимых для компетентного общения. Молодой человек научен планировать и прогнозировать свою коммуникативную деятельность, однако умение анализировать коммуникативную деятельность, оценивать её результативность, делать выводы и вносить коррективы не приобрело устойчивый, узуальный характер. Студент демонстрирует довольно высокую степень овладения приёмами общения. Его коммуникативная деятельность отличается разнообразием форм, но форма общения и его содержание не всегда органично соотносятся, он способен легко войти в контакт, однако его внимание может рассеиваться, он может отвлекаться на внешние детали ситуации общения, что сказывается на скорости и адекватности реагирования.

Студенты, имеющие базовый уровень коммуникативной компетентности, демонстрируют недостаточную осведомлённость о коммуникативных процессах, имеют отрывочные сведения о сущностных параметрах общения, у них не в полной мере развита сама потребность в развитии своих коммуникативных умений. Студенты замещают полное взаимодействие односторонним воздействием, не способны в полной мере справляться с барьерами общения, не проявляют должной активности, инициативности, они избегают импровизации, но стремятся действовать по образцу, стандарту, при незнании алгоритма действия студенты не всегда могут поддерживать контакт, высказываться по существу.

Чтобы содержательно определить коммуникативное поведение обучающихся в вузе, мы предложили экспертам оценить личностные качества студентов, важные для общения. Одновременно тем же качествам давалась самооценка. Максимальный ранг оценки равен

пяти баллам, минимальный – одному баллу. Представленные в таблице 1 материалы убеждают нас в том, что экспертная оценка и самооценка не совпадают.

Таблица 1

Ранжирование экспертной оценки и самооценки коммуникативных качеств студентов

Экспертная оценка			Самооценка		
Ранг	Коммуникативные качества	Балл	Ранг	Коммуникативные качества	Балл
I	Эмоциональность	4,0	I	Открытость	4,7
II	Эмпатия	3,9	II	Вежливость	4,6
III	Открытость	3,2	III	Эмпатия	4,3
IV	Рефлексия	2,9	IV	Гибкость	4,1
V	Вежливость	2,8	V	Эмоциональность	4,1
VI	Самокритичность	2,7	VI	Рефлексия	4,0
VII	Гибкость	2,6	VII	Самокритичность	3,9

Эмпирические данные свидетельствуют, что средний показатель самооценки студентов завышен примерно на 1 балл и составляет 4,23 балла по сравнению с мнением экспертов, оценивших коммуникативные качества студентов на 3,16. Существенно различается такой ранговый показатель, как эмоциональность (1-е место у экспертов и 5-е у студентов). Несмотря на различия в балльной оценке, при ранжировании такие коммуникативные качества, как эмпатия и самокритичность, занимают близкие позиции. Самая высокая самооценка у отдельных студентов относится к качеству открытость, самую низкую самооценку получило качество самокритичность (средний балл 3,9). Наибольшее расхождение в самооценке и экспертной оценке наблюдается по позиции «вежливость» (в 1,8 балла). На оценке экспертов отразился тот факт, что в настоящее время молодые люди используют стилистически сниженные формы речи, проявляют жёсткость, авторитарность в коммуникативном поведении. Полученные данные позволяют констатировать, что такое качество, как рефлексия, у молодых людей ещё недостаточно развито, и, хотя самокритичность получила у обучающихся довольно высокую оценку (средний балл – 3,9), представление о себе в общении у большей части опрошенных неадекватно.

Уровень коммуникативной компетентности исчислялся по выведенной нами формуле:  $I = (1/2) \times (I_{и} + I_{по})$ , где  $I$  – индекс коммуникативной компетентности;  $I_{и}$  – индекс информативности;  $I_{по}$  – поведенческо-оценочный индекс.

Для вычисления индекса информативности мы предложили установленную экспертами по 10-балльной шкале величину информативности студентов умножить на 0,1.

Величина информативности определялась при помощи тестов, коллоквиумов, бесед, интервью, письменных и устных зачетов, позволяющих выявить знания студентов об общении, коммуникации, вербальном взаимодействии, коммуникативной компетентности, сформированные в ходе изучения психологии, педагогики, делового общения, этики деловых отношений, лингвистических дисциплин: культуры речи, риторики, иностранного языка и специальных экономических дисциплин.

Для получения поведенческо-оценочного индекса нами предусмотрена процедура оценивания коммуникативной деятельности студентов. Для этого панель экспертов давала оценку коммуникативной деятельности обучающихся по пятибалльной шкале. Экспертной оценке подлежали следующие параметры: на протяжении всего периода общения чётко осознавать цель и последовательно реализовывать её; планировать ход общения, продумывая стратегии и варьируя тактики в процессе общения; выстраивать общение системно, логично, демонстрируя ясность мышления; управлять процессом общения, удерживая и в нужный момент передавая инициативу партнеру в соответствии с правилами этикета, оказывая содействие партнеру в осуществлении его коммуникативных намерений; проявлять терпеливость, доброжелательность в общении, даже в ситуациях, вызывающих раздражение, проявляя гибкость, легко разрешая возникающие проблемы, конфликты; оперативно реагировать на изменение обстановки или ситуации; осуществлять индивидуальный, дифференцированный подход в общении.

Коммуникативная деятельность студента получает высокую оценку, если средний балл находится в интервале 60–45, если он колеблется в пределах 44–35, то среднюю, ниже 34 баллов – низкую. Поведенческо-оценочный индекс определяется при помощи эталонной таблицы (табл. 2). Исчисление уровня коммуникативной компетентности с использованием приведенной формулы позволяет сделать вывод, что индекс компетентности всегда находится в пределах  $0 < I < 1$ .

Таблица 2

Поведенческо-оценочные индексы

Уровень экспертной оценки коммуникативной деятельности студентов	Количество баллов	Поведенческо-оценочный индекс
Продуктивный	60–45	1,0
Репродуктивный	44–35	0,8
Базовый	ниже 35	0,5

Полученный с помощью описанной методики диагностический материал дал возможность судить о распределении уровней коммуникативной компетентности студентов

следующим образом (табл. 3).

Таблица 3

Уровень коммуникативной компетентности студентов

Индекс коммуникативной компетентности	Уровень коммуникативной компетентности	Количество (%)
1,0	Продуктивный	13,9
0,8	Репродуктивный	51,2
0,5	Базовый	34,9

Расчеты показали, что соотношение студентов, имеющих продуктивный уровень сформированности коммуникативной компетентности, к общей численности составило 0,14; репродуктивный – 0,51; базовый – 0,35.

Итак, сравнительный анализ приведённых результатов проведенного исследования показывает, что основная часть обучающихся на младших курсах вуза имеет репродуктивный и базовый уровни коммуникативной компетентности, и лишь незначительная часть студентов находится на продуктивном уровне (13,9%), что указывает на необходимость дальнейшего развития навыков общения студентов.

Как свидетельствуют факты, в целом коммуникативная компетентность не сформирована в достаточной степени. Мы имеем основание объяснить этот феномен тем, что студенты еще не получили необходимой коммуникативной подготовки, хотя, несомненно, обладают определенными задатками для того, чтобы стать компетентными в общении. Мы полагаем, что включение студентов в деловое общение является одним из мощных средств формирования коммуникативной компетентности студентов.

### Список литературы

1. Tareva E.G., Budnik A.S. Intercultural communicative competence as an aim of teaching foreign languages in comprehensive school // Журнал Сибирского федерального университета. Сер.: Гуманитарные науки. – 2013. – № 11. – С. 1592–1598.
2. Коробкова О.Ф. Содержание понятий «коммуникативная компетенция», «коммуникативные навыки» и «речевые навыки» в современной нормативной документации и научной литературе // Специальное образование. – 2010. – № 3. – С. 29–41.
3. Ремизова В.Ф. Тренинг иноязычного делового общения как инструмент формирования коммуникативной компетентности / В.Ф. Ремизова, Н.Г. Костина, И.В. Назарова, О.В. Досковская // Актуальные проблемы торгово-экономической деятельности и образования в современных условиях: электронный сборник научных трудов Восьмой

международной научно-практической конференции. – Оренбург: Оренбургский филиал РГТЭУ, 2013. – С. 484–509.

4. Конюченко О.Н. Взаимодействие субъектов образовательного процесса в формировании культуры личности / О.Н. Конюченко, О.Н. Казакова // Материалы научно-теоретической конференции «Грани культуры: актуальные проблемы истории и современности». – М.: Институт бизнеса и политики, 2006. – 314 с.

5. Мерцалова С.Л. Коммуникативная компетенция как основа успеха профессиональной адаптации / С.Л. Мерцалова, И.В. Карпова, Н.А. Мартынова // Наука и образование XXI века – 2014. – Уфа: ООО «Аэтерна», 2014. – С. 122–126.

6. Рунова С.А. Коммуникативная компетенция учителя как основополагающая его профессионализма // Novainfo.ru. – 2014. – № 26. – С. 136–142.

7. Шумилина Н.С. Коммуникативная компетенция как составляющая профессионально-этической направленности личности будущего экономиста // Современные проблемы науки и образования. – 2016. – № 3 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=24715> (дата обращения: 25.03.2018).

8. Моисеева И.Ю., Нестерова Т.Г. Притчи как средство развития ценностных ориентаций студентов // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 4 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=26665>.

9. Ремизова В.Ф. Концепт vs. ценность / В.Ф. Ремизова, Н.Г. Костина // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всероссийской науч.-метод. конф. / Оренбург. гос. ун-т [Электронный ресурс]. – Оренбург: ОГУ, 2017. - CD-R. – С. 2612–2620.

10. Шолудякова А.В. Диагностика коммуникативной компетентности студентов вузов // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2011. – № 1–2. – С. 184–189.