

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –
филиал Сибирского федерального университета**

Педагогика и психологии
факультет
Психологии развития личности
Кафедра

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

44.03.02 Психолого-педагогическое образование»
профиль 44.03.02.05 Психология и социальная педагогика
код и наименование направления подготовки


ИЗУЧЕНИЕ И ПСИХОЛОГО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ КУЛЬТУРЫ

Руководитель


подпись, дата

Т.Ю.Артюхова
инициалы, фамилия

Студент


подпись, дата

М.В. Мухамедшин
инициалы, фамилия

Лесосибирск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –
филиал Сибирского федерального университета

Педагогика и психологии
факультет
Психологии развития личности
Кафедра

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

44.03.02 Психолого-педагогическое образование»
профиль 44.03.02.05 Психология и социальная педагогика
код и наименование направления подготовки

ИЗУЧЕНИЕ И ПСИХОЛОГО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ КУЛЬТУРЫ

Работа защищена «17» июня 2017г. с оценкой «удовлетворительно»

Председатель ГЭК

[подпись]
подпись, дата

Логикова И.О.
инициалы, фамилия

Члены ГЭК

[подпись]
подпись, дата

Мухамедов В.Н.
инициалы, фамилия

[подпись]
подпись, дата

Малашкина И.В.
инициалы, фамилия

[подпись]
подпись, дата

Селевская Е.В.
инициалы, фамилия

[подпись]
подпись, дата

Мухомедов В.Н.
инициалы, фамилия

Руководитель

[подпись] 01.06.17
подпись, дата

Т.Ю. Артюхова
инициалы, фамилия

Выпускник 31712-01597
код (номер) группы

[подпись]
подпись, дата

М.В. Мухамедшин
инициалы, фамилия

Допущена к защите _____

дата, № протокола заседания кафедры

Лесосибирск 2017

ВВЕДЕНИЕ

Человек с момента рождения общается с другими людьми, но порой люди, отличающиеся высокими достижениями в изучении явлений материального мира, оказываются беспомощными в области межличностных отношений.

В современном мире почти вся коллективная деятельность организаций строится на коммуникативных процессах. Межличностные коммуникации в предпринимательстве и менеджменте несут на себе большую психологическую нагрузку, определяя успешность каждой из подструктур деятельности работника культуры. Известно, что от 50 % до 90 % рабочего времени работника культуры приходится на коммуникацию. Отсюда, среди профессионально важных качеств работника культуры, определяющих успешность его профессиональной деятельности, особо следует выделить коммуникативные качества, точнее, коммуникативную компетентность, обеспечивающую эффективное деловое взаимодействие.

Коммуникативная компетентность работника культуры – главный инструмент для решения управленческих задач, поскольку именно слова, организованные в речь, исполняют роль орудия труда в деятельности по управлению другими людьми. Процесс обсуждения мнений и выработки какого-либо решения – это, прежде всего, процесс общения. Однако общение будет эффективно лишь тогда, когда люди, взаимодействующие друг с другом, компетентны в данной ситуации.

В деятельности работника культуры основными целями коммуникации являются получение или сообщение информации для эффективного выполнения работы и управления поведением людей. Уже на этапе разработки того или иного проекта менеджеру приходится пользоваться как существующей документацией, так и информацией, получаемой в процессе общения с другими специалистами.

Выработка мастерства в общении зависит не только от стажа этого общения и его систематичности. Формированием компетентности в общении следует специально заниматься. Одной из первых проблем, с которой сталкивается психолог, работающий в этом направлении, является проблема выделения основных параметров коммуникативной компетентности для диагностики уровня её развития. Заниматься диагностикой коммуникативной компетентности можно только на основе знаний о ее структуре.

Таким образом, изучение и диагностика параметров коммуникативной компетенции личности является актуальной проблемой психологии, решение которой имеет важное значение как для каждого конкретного человека, так и для общества в целом.

Проведенный нами анализ научно-методической литературы по проблеме диагностики коммуникативной компетентности личности позволяет утверждать, что каждый психолог выбирает свой, нередко достаточно узкий набор диагностируемых параметров, причем основания выбора редко эксплицируются и далеко не всегда осознаются специалистом.

Нам представляется важным определить методически значимые параметры коммуникативной компетентности работника культуры.

Цель исследования: теоретическое и эмпирическое изучение психолого-педагогических возможностей развития коммуникативной компетентности работников культуры.

Объект исследования: коммуникативная компетентность.

Предмет исследования: психолого-педагогические возможности развития коммуникативной компетентности работников культуры.

Гипотеза - заключается в предположении о том, что среди множества параметров, определяющих эффективность коммуникации, существуют наиболее значимые, к которым относятся: умение вступать в контакт, навыки и умения в выборе стиля и позиции в общении, способность изменять направление мысли собеседника, умение разрешать конфликтные

ситуации, поэтому мы предполагаем, что усложнение именно этих позиций будет способствовать развитию коммуникативной компетентности работников культуры в целом.

Цель предполагает решение следующих задач:

1. Проанализировать подходы к изучению понятия коммуникативная компетентность, выделить и описать параметры коммуникативной компетентности.

2. Подобрать методики (методические приемы) и провести экспериментальное исследование по выделению сформированности коммуникативной компетентности работников культуры.

3. На основании полученных данных провести интерпретацию результатов исследования.

4. Сформулировать психолого-педагогические рекомендации по возможности развития коммуникативной компетентности работников культуры.

Методы исследования: анализ научной литературы по проблеме, для решения поставленных задач был использован комплекс исследовательских методов, включающий в себя экспертную оценку параметров коммуникативной компетентности, проведение фокус-групп, анкетирование, качественный и количественный анализ полученных результатов.

База исследования. Группа экспертов представлена педагогическим коллективом Института психологии и педагогики развития в количестве 8 человек. Фокус-группа проводилась в МБОУ Средняя школа № 84.

Практическая значимость заключается в том, что определены эмпирическим путем показатели коммуникативной компетентности работников культуры, представлены психолого-педагогические возможности развития коммуникативной компетентности работников культуры.

Структура и объем работы. Выпускная квалификационная работа

состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников (41 наименования) и приложения. Результаты представлены в 2 рисунках, 3 таблицах, общий объём работы 53 страниц.

Глава 1 КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКА КУЛЬТУРЫ КАК ОБЪЕКТ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1 Понятие коммуникативной компетентности

Ориентация на освоение умений, способов деятельности и, более того, обобщенных способов деятельности была изначально определена ведущей в работах отечественных педагогов – В.В. Давыдова, В.В. Краевского, И.Я. Лернера, М.Н. Скаткина, Г.П. Щедровицкого и их последователей. Однако в силу разных причин нашла применение и развитие не в России, а за рубежом. Сегодня, реализуя компетентностный подход, мы опираемся на международный опыт, адаптируя его к российским традициям и потребностям.

В современной педагогической литературе компетентностями называют "способности (потенциал) осуществлять сложные культуросообразные виды действия" [31].

В мировой образовательной практике понятие компетентности выступает в качестве центрального, своего рода "узлового" понятия – "ибо компетентность, во-первых, объединяет в себе интеллектуальную и навыковую составляющую образования; во-вторых, в понятии компетентности заложена идеология интерпретации содержания образования, формируемого "от результата" (стандарт на выходе); в третьих, ключевая компетентность обладает интегративной природой, ибо вбирает в себя ряд однородных или близкородственных умений и знаний, относящихся к широким сферам культуры и деятельности.

Не следует противопоставлять компетентности знаниям, умениям и навыкам. Являясь более широким понятием, компетентность включает в себя:

- когнитивную и операционально-технологическую составляющие;
- мотивационную, этическую, социальную и поведенческую

составляющие;

- результаты обучения (знания и умения);
- систему ценностных ориентаций.

Экспертный анализ позволил определить следующие характерные признаки профессиональных компетентностей:

1) многофункциональность (овладение ими позволяет решить различные проблемы в повседневной, профессиональной или социальной жизни);

2) принадлежность к метаобразовательной области (они надпредметные, междисциплинарные и применимы в самых разных ситуациях);

3) интеллектоемкость (они требуют абстрактного мышления, саморефлексии, самоидентификации, самооценки и др.);

4) многомерность (они включают различные умственные процессы: аналитические, коммуникативные, "ноу-хау", здравый смысл и др.).

М.А. Холодная определяет компетентность как особый тип организации предметно-специфических знаний, позволяющий принимать эффективные решения в соответствующей области деятельности .

В.С. Горчакова подчеркивает, что компетентность как доскональное знание (которое, безусловно, формируется через интенсивную практику) какой-либо предметной деятельности состоит из двух одинаково важных компонентов: наилучшей адаптации к соответствующей деятельности и дальнейшего качественного преобразования этой деятельности. При этом автор разграничивает:

1) базовую репродуктивную компетентность, основанную на воссозданной;

2) творческую компетентность, в основе которой лежит лично преобразованное (приращенное или добавленное).

В ходе формирования рабочего определения компетентности и поиска отличий его от пресловутых знаний, умений, навыков, многие отечественные авторы (Фруммин И.Д., Хасан Б.И., Щедровицкий П.Г.) указывают на то, что

история понятия "компетентность" берет начало в области экономики, управления и подготовки кадров . Анализируя в своей статье отличия компетентностей от знаний, умений и навыков, Б.И. Хасан неоднократно ссылается на утверждение Дж. Равена, который отмечает, что компетентность в отличие от привычных знаний, умений, навыков можно измерять только с учетом мотивации на соответствующее достижение. Говоря о компетентности, мы понимаем ее (по Дж.Равену) как личную эффективность в заданных рамках деятельности. Необходимым условием проявления и, видимо, появления компетентности является личная значимость деятельности: "Мне важно справиться с заданием, добиться успеха в деятельности, поэтому я прилагаю максимум усилий и проявляю свою компетентность"[26]. Если не важно, не нужно, то ни о какой компетентности речь идти не может. Т.е. мы просто не знаем, есть она или нет, т.к. не достижение заданного результата может быть объяснено не отсутствием умения, а отсутствием мотива к решению. Таким образом, компетентности, конечно же, могут опираться на определенные знания и умения, но далеко не исчерпываются ими.

В работах психологов рассматриваются отдельные стороны компетентности: компетентность в общении (Петровская Л.А., Емельянов Ю.Н.), интеллектуальная компетентность (Холодная М.А.), конфликтная компетентность (Хасан Б.И.). Мы более подробно рассмотрим компетентность в общении, а именно коммуникативную компетентность.

Специфической формой взаимодействия человека с другими людьми как членами общества является общение, в котором реализуются социальные отношения людей. В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми; интерактивная сторона – в организации взаимодействия между людьми; перцептивная сторона общения - в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Коммуникация (лат. "communicatio" буквально означает "общее" или "разделяемое всеми") – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей

к взаимному пониманию.

Цели коммуникаций многообразны и чаще всего обозначены как:

- обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления;
- совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;
- создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.
- регулирование и рационализация информационных потоков.

Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме. Причинами неэффективной коммуникации могут быть ошибки в построении высказываний (неправильный выбор слов, сложность сообщения, нелогичность, использование неподходящих выражений); неубедительность в общении (не способность получить поддержку других, не способность изменить направление мыслей других, необходимость в помощи в продвижении своих идей, не преодоление возражений, ограниченность в способах улучшения влияния, пренебрежение фактами, представление фактов без изложения вероятных выгод и результатов); недостаточная уверенность в себе; неверный выбор стиля общения; неверное построение письменной коммуникации (избегание общения в письменной форме, не структурированность, склонность к написанию очень длинных сообщений, использование не к месту жаргонных выражений, не уверенность в том, как правильно структурировать письменное сообщение, не внимательность к орфографии и пунктуации, склонность использовать одинаковый стиль письма для обращения к разным адресатам); стереотипы – устойчивое мнение относительно отдельных лиц или ситуации, основанное на упрощенном видении действительности; в результате нет объективного анализа и понимания; "предвзятые представления"; отсутствие внимания и интереса собеседника.

Построения эффективной коммуникации важно опираться на позитивные признаки: уверенность в себе; использование понятного языка; убедительность в общении; изменение стиля поведения в коммуникации с разными людьми; получение положительной обратной связи.

Таким образом, коммуникативное взаимодействие – двусторонний (как минимум) процесс, обеспечивающийся коммуникативной компетентностью обеих сторон.

В самом общем плане компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче.

Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно, можно говорить о различных видах компетентности в общении. Личность должна быть направлена на обретение богатой многообразной палитры психологических позиций, средств, которые помогают полноте самовыражения партнёров, всем граням их адекватности.

Выделяют следующие составляющие компетентности в общении:

а) коммуникативно-диагностическую (диагностика социо-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социально-психологических противоречий, с которыми возможно предстоит столкнуться личности в общении);

б) коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения);

в) коммуникативно-организационную (организация внимания партнёров по общению, стимулирование их коммуникативной активности);

г) коммуникативно-исполнительскую (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуальной

программе общения).

Коммуникативное мастерство личности проявляется как два взаимосвязанных и всё же относительно самостоятельных умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения, и умение реализовать коммуникативный замысел непосредственно в общении, т.е. продемонстрировать коммуникативно-исполнительскую технику общения. В коммуникативном мастерстве личности проявляются многие её навыки и, прежде всего навыки эмоционально-психологического саморегулирования как управление своей психофизической органикой, в результате чего личность достигает адекватного коммуникативно-исполнительской деятельности эмоционально-психологического состояния.

Эмоционально-психологическая саморегуляция создаёт настрой на общение в соответствующих ситуациях, эмоциональный настрой на ситуацию общения, означает, прежде всего, перевод обиденных эмоций человека в тональность, соответствующую ситуации взаимодействия [28].

В процессе эмоционально-психологической саморегуляции следует различать три фазы: длительное эмоциональное "заражение" проблемой, темой и материалами предстоящей ситуации общения; эмоционально-психологическую идентификацию на стадии разработки модели своего поведения и программы предстоящего общения; оперативную эмоционально-психологическую перестройку в обстановке общения.

Эмоционально-психологическая саморегуляция приобретает характер целостного и завершённого акта в единстве с перцептивными и экспрессивными навыками, которые также составляют необходимую часть коммуникативного мастерства. Она проявляется в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров. Психологическое самочувствие, эмоциональный настрой личности прямо зависят от содержания и результативности общения [28].

Перцептивные навыки личности проявляются в умении управлять своим восприятием и организовывать его: верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению; устанавливать необходимый контакт; по первому впечатлению прогнозировать "ход" общения. Они позволяют личности верно оценивать эмоционально-психологические реакции партнёров по общению и даже прогнозировать эти реакции, избегая тех, которые помешают достигнуть цели общения [3].

Экспрессивные навыки коммуникативной деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических и визуальных процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности

Связь эмоционально-психологической саморегуляции с выразительностью есть органическая связь внутреннего и внешнего психологического. Это стремление и обеспечивает внешнее поведение, выразительные действия личности в общении. Экспрессивные навыки личности проявляются как культура речевых высказываний, соответствующих нормам устной речи, жестов и пластики поз, эмоционально-мимического сопровождения высказывания, речевого тона и речевой громкости [1].

Коммуникативная компетентность, не возникает на пустом месте, она формируется. Основу её формирования составляет опыт человеческого общения. Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются:

- соционормативный опыт народной культуры;
- знание языков общения, используемых народной культурой;
- опыт межличностного общения в несправедливой сфере;
- опыт восприятия искусства.

Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях

и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический аспект этого опыта составляет процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие.

Соционормативный опыт – это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное бытование различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат (произвольная смесь норм общения, заимствованных из разных национальных культур), вводит личность в состояние когнитивного диссонанса. А это рождает противоречие между знанием норм общения в разных формах общения и тем способом, который предлагает ситуация конкретного взаимодействия. Диссонанс – источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность выключается из поля общения. Возникает поле внутреннего психологического напряжения, что создаёт барьеры на пути человеческого взаимопонимания [10].

Психологи выделяют следующие коммуникативные барьеры:

1. Недостаточное понимание важности общения.
2. Неправильные установки сознания.
3. Плохое построение самого сообщения.
4. Слабая память.
5. Неудачное формирование средств обратной связи.

Достаточно часто причины плохих, неэффективных коммуникаций (коммуникативные барьеры) имеют субъективный, личностный характер. Иногда такие (личностные) причины называются установками сознания. Установка сознания – это устойчивое отношение человека к окружающему миру, другим людям и самому себе, основанное на его жизненном опыте. Установки сознания могут быть правильными или неправильными, но в том и другом случае они, так или иначе, подтверждены опытом человека.

Правильные установки сознания помогают человеку лучше адаптироваться к окружающему миру, не повторять ошибок, действовать с учетом собственного опыта. Неправильные установки сознания, напротив, затрудняют взаимодействие человека с другими людьми.

1.2 Коммуникативная компетентность в работах зарубежных и отечественных ученых

Реализация личностью своей субъективности в общении связана с наличием у неё необходимого уровня коммуникативной компетентности.

Определение коммуникативной компетентности давали разные авторы. Содержание этого понятия различается в зависимости от позиции самого автора.

Впервые определение "коммуникативной компетенции" дал Д. Хаймз (1972), дополнив понятие "лингвистическая компетенция", данное Н. Хомским (1965). Он утверждал, что высказыванию присущи свои правила, которым подчиняются правила грамматики, и усвоение которых обеспечивает способность пользоваться языком в процессе коммуникации. Д. Хаймз объединял этим понятием следующие компетенции:

- лингвистическую (правила языка);
- социально-лингвистическую (правила диалектной речи);
- дискурсивную (правила построения смыслового высказывания);
- стратегическую (правила поддержания контакта с собеседником).

А. Холлидей определяет коммуникативную компетенцию как внутреннюю готовность и способность к речевому общению. Позже (1975) описание коммуникативной компетенции было дано Ванэком на основе спецификаций Совета Европы. Он считал, что коммуникативная компетенция включает следующие компоненты:

- лингвистическая компетенция (знание грамматических правил);
- социолингвистическая компетенция (умение использовать и

интерпретировать языковые формы в соответствии с ситуацией);

- дискурсная компетенция (умение понимать и логически выстраивать отдельные высказывания в целях смысловой коммуникации);

- стратегическая компетенция (умение использовать вербальные и невербальные стратегии для компенсации недостающих знаний);

- социокультурная компетенция (определённая степень знакомства с социокультурным контекстом);

- социальная компетенция (желание и готовность взаимодействия с другими, умение управлять ситуацией).

Наиболее подробное описание коммуникативной компетенции принадлежит Л. Бахману (1990 г.). Он использует термин "коммуникативное языковое умение" и включает следующие ключевые компетенции:

- лингвистическую (осуществление высказываний возможно только на основе усвоенных знаний, понимания языка как системы);

- дискурсную (связанность, логичность, организация);

- прагматическую (умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом);

- разговорную (на основе лингвистической и прагматической компетенций, уметь говорить связно, без напряжения, в естественном темпе, без затяжных пауз для поиска языковых форм);

- социально-лингвистическую (умение выбирать языковые формы, "знать когда говорить, когда нет, с кем, когда, где и в какой манере" - Д. Хаймз);

- стратегическую (умение использовать коммуникативные стратегии для компенсации недостающих знаний в условиях реального языкового общения);

- речемыслительную (готовность к созданию коммуникативного содержания в результате речемыслительной деятельности: взаимодействие проблемы, знания и исследования).

Существуют и другие подходы к тому, что включать в коммуникативную компетенцию. Так, например, в подходе Л.Л. Федоровой,

ядром коммуникативной компетентности является механизм речевой коммуникации, в основе которого лежат социальные взаимодействия, регулирующие социальные отношения. Данный механизм описывается на двух уровнях: коммуникативном, на котором собеседники представлены по их активности в диалоге, и социологическом, на котором собеседники рассматриваются в качестве носителей определенных социальных ролей.

В деятельностном подходе Л.Я. Петровской коммуникативная компетентность понимается как совокупность навыков и умений, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с инерционностью позиции – владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения [21].

В.М. Снетков, изучая коммуникативные особенности менеджеров, среди всего многообразия средств выделил коммуникативный минимум, овладение которым желательно для всех менеджеров. По мнению исследователя, от этого зависит эффективность их деятельности. Базовый коммуникативный минимум представляет собой перечень требований к теоретическим знаниям (о психофизиологических и психологических особенностях восприятия людьми друг друга, особенностях вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации, структуре межличностной коммуникации в организации и др.), навыкам и умениям работника культуры. Автор выделяет техники коммуникации: активное и пассивное слушание, синхронизацию, стратегии ведения диалога, снятие разногласий собеседников, снятие

эмоционального напряжения, утверждение, вербализацию, вопрос, интерпретацию, паузы, связки и др.

Исследователь предлагает использовать данный коммуникативный минимум для оценки (аттестации) коммуникативной компетентности работника культуры. Также В.М. Снетков выделяет различные практические умения, например, умение понять психологические особенности собеседника, умение, внимательно слушая сообщение, одновременно наблюдать и учитывать особенности вербального и невербального поведения собеседника.

Дж.Равен рассматривает коммуникативную компетентность как "систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно, инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные. Обладая определённым уровнем коммуникативной компетентности, личность вступает в общение, имея определённый уровень самоуважения и самосознания. Личность становится персонифицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию" [25].

Согласно Н.Н.Вересову, основными коммуникативными умениями работника культуры являются:

1. Умение провести деловую беседу (при приеме на работу, при увольнении, при консультировании, при делегировании, при контроле).
2. Умение провести совещание.
3. Умение говорить публично.
4. Умение вести переговоры.

С одной стороны, менеджеру необходимо знать, какие умения у него развиты, а какие нет, и овладеть коммуникативной компетентностью. С другой стороны, развитие коммуникативных умений — задача чрезвычайно

сложная, требующая много времени и сил. Каждое коммуникативное умение нужно "разложить" на составные части и овладевать ими поэтапно, постепенно. Эти составные части называются коммуникативными навыками, или приемами техники управленческого (управляющего) общения. Используя их, менеджер организует любой коммуникативный акт, любое взаимодействие [5].

Н.Н. Вересов также выделяет приемы техники управленческого общения:

1. Приемы установления и поддержания контакта.
2. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
3. Правила эффективного слушания.
4. Приемы составления и постановки вопросов перед собеседником.
5. Приемы установления обратной связи.
7. Приемы активизации собеседника.
8. Приемы убеждения.
9. Правила аргументации и контраргументации.
10. Приемы завершения контакта.
11. Приемы противодействия манипулированию.

К важным коммуникативным навыкам в деловой беседе Н.Н.Вересов, прежде всего, относит активное слушание, формулирование и постановка вопросов. Умение слушать является критерием коммуникативности. В процессе слушания реализуются две важнейшие коммуникативные функции:

- 1) восприятие информации
- 2) осуществление обратной связи.

Без грамотного, активного, продуктивного слушания коммуникативное взаимодействие невозможно. Умение слушать дает возможность активно строить коммуникативное взаимодействие. Две формы слушания:

1. Нереплексивное (неотражающее или "впитывающее") слушание. Реализация умения использовать такие психологические "инструменты" как: внимательное молчание, "кивание" головой и развернутые, но не содержащие

оценки сигналы реакции. Является простым по форме.

2. Рефлексивное (или "отражающее") слушание. Обмен сигналами прямой и обратной связи. Отличается от нерефлексивного установлением более отчетливой обратной связи и также не включает элементов оценки. В систему рефлексивного слушания включаются отражающие сигналы обратной связи следующих видов:

- 1) требующие пояснения;
- 2) пересказывающие;
- 3) обобщающие;
- 4) отражающие чувства (ощущения).

На наш взгляд, в теоретическом плане наиболее полно описывает и раскрывает характеристики функционирования коммуникативной компетентности в системе социальных взаимодействия Д.П. Гавра.

Под компетентностью в самом общем виде понимается обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское авторитетное мнение. В более широком плане компетентность – это способность субъекта реализовывать свою компетенцию в той или иной сфере деятельности. Возможны два понимания компетентности – нормативное и терминальное. Нормативное понимание трактует категорию компетентности в тех пределах, которые в данном обществе являются социально признанными. Выход за пределы нормативного интервала как снизу (недокомпетентность), так и сверху (гиперкомпетентность) полагается аномальным и попадает под категорию некомпетентности. При таком понимании компетентность субъекта имеет некоторый протяженный характер и возможна постановка вопроса о большей или меньшей компетентности. Терминальное понимание компетентности трактует норму не как интервал, а как некоторую строго заданную величину. Мы в дальнейшем будем пользоваться нормативным пониманием категории компетентности. Опираясь на это понимание, можно сформулировать так называемое метрическое определение компетентности: под компетентностью субъекта будем понимать меру реализации его

компетенции или, иными словами, характеристику качества реализации компетенции в той или иной сфере деятельности.

Коммуникативную компетентность в самом общем виде можно определить как способность личности нормально (т.е. в пределах диапазона, заданного соответствующими социальными нормами) функционировать в качестве коммуникативного фактора. Или, если пользоваться метрической версией дефиниции, под коммуникативной компетентностью будем понимать качество выполнения социальным субъектом функций коммуникативного фактора.

Принципиально важным для данного понимания коммуникативной компетентности является ее замкнутость на нормативный диапазон. Эта замкнутость означает, что категория коммуникативной компетентности по своей природе релятивна. В зависимости от нормативного диапазона того или иного элемента социума одна и та же личность может быть признана коммуникативно-компетентной в одном сообществе и некомпетентной в другом.

Коммуникативная компетентность личности в общем случае складывается из двух составляющих – общей и специальной коммуникативной компетентности. Для большинства индивидов, тех, чья жизнь не связана с организацией и осуществлением коммуникации общая коммуникативная компетентность совпадает с коммуникативной компетентностью как таковой. Общая коммуникативная компетентность является частью социальной компетентности личности. Она характеризует способность индивида к общению в различных ситуациях и реализуется на уровне обыденных коммуникаций, повседневных практик информационного взаимодействия, как в бытовой, так и в профессиональной сфере. Для профессиональных коммуникаторов помимо общей, необходима ещё и специальная коммуникативная компетентность. Последняя представляет собой своеобразный "высший пилотаж" коммуникативных знаний, умений и навыков, которые необходимы коммуникатору для выполнения

профессиональных функций.

Категория коммуникативной компетентности не следует смешивать с категориями коммуникативной результативности или коммуникативной эффективности. Под коммуникативной результативностью следует понимать меру достижения цели коммуникатора в результате инициированного им воздействия. Под коммуникативной эффективностью понимают приведенное к единому знаменателю соотношение эффектов коммуникации, соответствующих цели коммуникатора, и ресурсов, использованных коммуникатором для достижения этих целей в данном взаимодействии. По своему содержанию понятие коммуникативной компетентности ближе всего к понятию коммуникативной квалификации личности.

Предлагаемая в настоящей работе структурная модель коммуникативной компетентности опирается на разработанную Д.П. Гавра транзакционную модель коммуникативной личности.

Возможны два подхода к построению структурной схемы коммуникативной компетентности – широкий и узкий. Широкий или комплексный подход предполагает использовать для формирования требуемой структуры все потенциально подпадающие под определение коммуникативной компетентности элементы транзакционной модели коммуникативной личности. Как показывает анализ, эти компоненты функционируют в составе абилитационного, ресурсно-когнитивного и операционального блоков характеристик коммуникативной личности. В результате комплексная структурная модель коммуникативной компетентности личности приобретает следующий вид (табл.1).

Узкий или операциональный подход из всего комплекса характеристик коммуникативной личности в качестве базы для построения модели коммуникативной компетентности оставляет только операциональный блок – блок умений и навыков. Методологические основания для такого ограничения заключаются в том, что сфера коммуникативных умений и навыков – это

Таблица 1 Коммуникативная компетентность личности
(комплексная структурная модель)

| Абилитационная компетентность | Когнитивная компетентность | Операциональная компетентность |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Уровень развитости параметра перцептивности; - Уровень развитости параметра скорости реагирования на стимулы внешней среды; - Уровень развитости параметра внимательности; - Уровень развитости мнемического (параметра памяти) параметра; - Уровень развитости параметра способности к обработке массивов информации различного объема; - Уровень развитости параметра эмпатии; - Уровень развитости параметра обаяния; - Уровень развитости параметра интроспекции и рефлексивности; - Уровень развитости параметра транзитивности. | <ul style="list-style-type: none"> - Уровень знания правил кодирования, кодов и кодовых систем, обеспечивающих адекватное кодирование и декодирование информации в ходе коммуникативного взаимодействия; - Уровень знания правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов; - Уровень знания норм и правил применения тех или иных знаков и знаковых систем в различных коммуникативных ситуациях; - Уровень знания основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков и т.п.; - Уровень знания характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение; - Уровень знания критериев и методов оценки собственной коммуникативной компетентности, коммуникативных характеристик и коммуникативной компетентности партнеров по коммуникации. | <ul style="list-style-type: none"> - Уровень умений и навыков определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств; - Уровень практического владения кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации; - Уровень умений кодировать и декодировать, пользоваться индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для обеспечения эффективной коммуникации; - Уровень умений и навыков выстраивания дискурса в соответствии нормами и правилами, задаваемыми культурным контекстом коммуникации; - Уровень умений и навыков варьирования коммуникативными средствами в процессе взаимодействия в зависимости от динамики коммуникативной ситуации; - Уровень умений и навыков выбора каналов коммуникации, адекватных цели коммуникатора и релевантных ситуации взаимодействия; - Уровень умений и навыков коммуникативной интроспекции и рефлексии; - Уровень умений и навыков оценки коммуникативных практик и коммуникативной компетентности партнеров по общению; - Уровень умений и навыков идентификации и преодоления коммуникативных шумов и |

последний, высший уровень трансакционной модели, надстроенный над всеми остальными уровнями. При этом реализуется логика: чем в большей степени коммуникативные умения и навыки личности соответствуют социально признанным нормам, чем в большей степени они развиты в пределах нормативного диапазона, тем большей коммуникативной компетентностью обладает данная личность [7].

1.3 Коммуникативная компетентность как фактор эффективного делового общения работника культуры

=

Рассмотрение коммуникаций как научной прикладной дисциплины в сфере культуры практически не представлены, хотя сфера деятельности пронизано коммуникацией. С точки зрения экономики, безусловно, сфера культуры – это сфера бизнеса.

Опираясь на исследования, посвященные коммуникации в сфере бизнеса, можно говорить о так называемом коммуникативном подходе, когда происходящее в организации рассматривается, прежде всего, как взаимоотношения между людьми и группами. Такой подход выглядит естественным, по крайней мере, в целом ряде видов деятельности в бизнесе и научных дисциплин. Например, с точки зрения коммуникативного подхода:

- управление персоналом – организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;

- маркетинг – коммуникации организации с субъектами рынка по поводу определения потребностей рынка и возможностей их удовлетворения или по поводу средств и путей продвижения товара и услуги на рынок;

- конфликтология – исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;

- паблик рилейшнз (связи с общественностью) – исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации производимой продукции, услугах;

- реклама – коммуникации с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;

- корпоративная культура: важная составляющая культуры – культура коммуникаций [13].

В общении необходимо умение найти правильное слово, правильный тон, верную "пристройку" к партнеру, чтобы стремление убедить в чем-либо достигало необходимой цели. Особенно это важно в ситуации делового общения. Современная аудитория делового общения – это не сумма слушателей, это общность людей, где каждый обладает определенным уровнем: образованности (определяющей профессиональные и личностные предпочтения); информированности (т.е. осведомленности о текущем моменте); персонифицированности (выражающейся в стремлении проявить свое личное мнение, позицию или взгляды). Чтобы эффективно взаимодействовать, менеджеру необходим социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, т.е. той ситуации, в которой предстоит организовать общение. Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок (уровень отношения партнеров к общению в целом). Коммуникативная установка партнера – это своеобразная программа поведения личности в процессе общения.

Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления:

- предметно-тематических интересов партнера,
- эмоционально-оценочных отношений к различным событиям,
- отношения к форме общения;
- включенности партнеров в систему коммуникативного взаимодействия.

Это определяется в ходе изучения:

- частоты коммуникативных контактов,
- типа темперамента партнера,
- его предметно-практических предпочтений;
- эмоциональных оценок форм общения. Обобщенные эмоциональные реакции типа "интересно – неинтересно", "удовлетворен – не удовлетворен" характеризуют эмоциональные суждения о публичном общении [6].

Таким образом, коммуникативная компетентность складывается из способностей:

- 1) давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- 2) социально и психологически корректно программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- 3) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации [28].

Коммуникативная компетентность, обеспечивающая эффективное деловое взаимодействие, с необходимостью должна входить в систему профессионально важных качеств, определяющих успешность таких видов профессиональной деятельности, которые коммуникативны по своей природе.

Среди коммуникативных качеств особенно важными для менеджерской деятельности исследователи считают:

- способность к кооперации и групповой работе;
- поведенческие ориентации при решении конфликтных ситуаций;
- социальную компетентность при реализации своих целей в ситуации конкуренции с партнером по интеракции.

Не менее значимыми являются и общие коммуникативные качества, включающие:

- качества, связанные с организацией содержания коммуникации;
- отношение к партнеру по коммуникации;
- способ воздействия на партнера;
- способ открытия партнеру самого себя.

На процесс общения значительное влияние оказывает особенности национальной и профессиональной культур. Их незнание может привести к искажению смысла передаваемых сообщений. Менеджер должен иметь возможность контролировать влияние каждого из названных фильтров или шумов. Например, ментальные фильтры (ранее сложившиеся установки и убеждения) несут на себе отпечаток личного жизненного и профессионального опыта работника культуры, но могут не осознаваться самим менеджером.

Не меньшую значимость для эффективных коммуникаций имеют навыки устной речи, позволяющие убеждать собеседников и оказывать на них влияние. Это значит, что менеджер должен иметь хорошо развитую лексику, стилистику, интонирование.

Коммуникативная компетентность является особо востребованным качеством в тех ситуациях, когда деловое общение по ряду причин имеет затрудненный характер. В этом смысле коммуникативная компетентность может рассматриваться как фактор, оптимизирующий процессы делового общения, способствующий разрушению коммуникативных барьеров и налаживанию доверительных деловых отношений между партнерами, сотрудниками, руководителями и подчиненными.

Результаты многочисленных исследований рассматриваемой проблемы позволяют прийти к выводу о том, что высокий уровень развития коммуникативной компетентности субъектов делового общения способствует формированию определенного психологического "иммунитета" против возникновения коммуникативных трудностей. Руководители и специалисты в различных профессиональных областях, обладающие высокоразвитой коммуникативной компетентностью, как правило наилучшим образом справляются с преодолением барьеров, возникающих в деловом взаимодействии. Они успешно решают задачи оптимизации коммуникационных процессов в организации, формирования доверительных деловых отношений, комфортных морально – психологических условий

деятельности. Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной реализации работника культуры.

Изучив и проанализировав существующие подходы к описанию коммуникативной компетентности, мы сделали вывод, что она представляет собой систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия, а также выделили ряд следующих важных параметров:

- 1) способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности;
- 2) способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении;
- 3) способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- 4) умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств;
- 5) знание характеристик основных каналов коммуникации;
- 6) знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения;
- 7) навыки в подготовке программы общения;
- 8) способность к обработке массивов информации различного объема;
- 9) навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения;
- 10) умение выдвигать и отстаивать свои цели в ассертивной форме;
- 11) умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения;
- 12) умение вступать в контакт;
- 13) навыки организации внимания партнёров по общению;
- 14) умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом;

15) умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции;

16) умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации;

17) умение задавать вопросы;

18) способность осуществлять социально-психологическое управление процессами саморегуляции;

19) знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков;

20) владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации;

21) умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации;

22) умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии;

23) способность к эмпатии;

24) умение разрешать конфликтные ситуации своевременно;

25) диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности.

Глава 2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ КУЛЬТУРЫ

2.1 Организация и методы исследования. Исследование параметров коммуникативной компетентности методом экспертной оценки

Группа экспертов представлена педагогическим коллективом Института психологии и педагогики развития в количестве 8 человек. Фокус-группа проводилась в МБОУ Средняя школа № 84.

Исследовательская часть выпускной квалификационной работы направлена на выявление значимых параметров коммуникативной компетентности работников культуры.

Собственно экспериментальное исследование проводилось в четыре этапа:

1. Экспертная оценка параметров коммуникативной компетентности.
2. Проведение группового глубинного фокусированного интервью в форме групповой дискуссии (фокус – группа).
3. Анкетирование.
4. Сравнительный качественный и количественный анализ результатов исследования первых трех этапов.

Экспериментальная гипотеза заключается в предположение о том, что среди множества параметров, определяющих коммуникативную компетентность работника культуры, существует ряд методически наиболее значимых, к которым относятся: умение вступать в контакт, навыки и умения в выборе стиля и позиции в общении, способность изменять направление мысли собеседника, умение разрешать конфликтные ситуации.

Методы исследования: для решения поставленных задач был использован комплекс исследовательских методов, включающий в себя

экспертную оценку параметров коммуникативной компетентности, проведение фокус-групп, анкетирование, сравнительный качественный и количественный анализ полученных результатов.

На первом этапе для определения значимых параметров коммуникативной компетентности проводилась экспертная оценка. В экспертных методах оценки используются эвристические возможности человека, позволяющие на основании знаний, опыта и интуиции ведущих специалистов, работающих в данной области, получить оценку исследуемых явлений. Экспертная оценка имеет вероятностный характер и основывается на способности эксперта давать информацию в условиях неопределенности, т.е. тогда, когда полнота и достоверность информации, необходимой для принятия решения, сравнительно невелика.

В качестве психолога-исследователя выступал автор выпускной квалификационной работы, а группа экспертов была представлена педагогическим коллективом Института психологии и педагогики развития в составе 8 человек.

В бланке экспертной оценки (Приложение 1) представлены 28 параметров коммуникативной компетентности, разбитых на 3 блока. Экспертам предлагалось оценить параметры, указанные в бланке, по трехбалльной шкале: низшая оценка 1 балл (наименее значимый), высшая – 3 балла (наиболее значимый).

После того как эксперты выставили оценки в бланках экспертной оценки, полученные результаты переносились в таблицу обобщенных экспертных оценок (Приложение 3) и подсчитывался средний балл, переводимый в %, выставленных всеми экспертами по каждому параметру.

По итогам проведенного исследования мы получили некоторые промежуточные результаты. При общей оценке данных исследования параметров коммуникативной компетентности мы смогли выявить наиболее и наименее значимые параметры.

Промежуточные результаты исследования параметров коммуникативной

компетентности методом экспертной оценки оформлены графически (приложение 4).

Таблица – 2 Результаты экспертной оценки параметров коммуникативной компетентности (распределены по степени значимости)

| | |
|----|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении; - умение вступать в контакт; - умение разрешать конфликтные ситуации своевременно. |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> - способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; - умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения; - умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом; - умение задавать вопросы; - умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция); - умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации. |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> - способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности; - навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения; - умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки). |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> - умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств; - способность к обработке массивов информации различного объема; - умение выдвигать свои цели в ассертивной форме; - умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции; - умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> - навыки организации внимания партнёров по общению; - навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности (экспрессивные навыки) |
| 6 | - навыки в подготовке программы общения |
| 7 | - знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> - умение отстаивать свои цели в ассертивной форме; - умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии |
| 9 | - владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации |
| 10 | - диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности |

| | |
|----|--|
| 11 | - способность к эмпатии |
| 12 | - знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения |
| 13 | - знание характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение. |

2.2 Изучение параметров коммуникативной компетентности методом фокус-группы

На втором этапе исследования проводилось групповое глубинное фокусированное интервью в форме групповой дискуссии (фокус-группа).

Метод фокус-групп – один из наиболее эффективных способов сбора и анализа социальной информации. Фокус-группа предоставляет исследователю максимально полный спектр субъективных мнений, оценок, взглядов людей, необходимых для более глубокого понимания и объяснения социально-психологических явлений и процессов. Фокус – групповое обсуждение исследуемой проблемы предпочтительнее в силу следующих факторов:

1. Взаимодействие респондентов в фокус-группе обычно стимулирует более глубокие ответы и дает возможность появиться новым идеям в ходе групповой дискуссии.

2. Фокус-группа предоставляет широкий набор мнений по обсуждаемой проблеме.

3. Фокус-группа предоставляет набор мнений типичных представителей целевой аудитории, сегмента рынка.

Было проведено 3 фокус-группы, состав которых был разнороден и участники были представителями групп населения, которые гипотетически поразному относятся к изучаемой проблеме. На наш взгляд, организованные фокус-группы позволяют говорить о достоверности результатов исследования.

Главная задача проведения фокус-группы состояла в сосредоточении внимания респондентов на детальном обсуждении параметров коммуникативной компетентности работников культуры.

Цель руководителя: создание условий для формулировки развернутого

мнения каждого респондента и дальнейшая кристаллизация максимально глубоких ответов респондентов.

В одном заседании фокус-группы участвовало 6-7 человек. Целесообразность данного числа участников объясняется стремлением избежать таких проблем, как:

1) нехватка времени для выступлений;

2) дискомфортное самочувствие участников в большой группе и как следствие невозможности отстаивать свою точку зрения;

3) разделение на активных и пассивных участников;

4) распадение единой общей дискуссии на несколько частных;

5) трудности в записи дискуссии (люди начинают говорить хором).

Продолжительность одной фокус-группы составляла 1 час.

Участники были размещены по типу "круглого стола", чтобы способствовать групповому общению, максимальной вовлеченности всех в дискуссию.

На первом этапе проведения фокус-группы модератор Мухамедшин М.В. объяснил причину встречи, тему дискуссии, ее основную цель и задачи. Кроме того, Ведущий во вступительном слове:

- установил правила проведения заседания (выслушивать каждого выступающего до конца, не перебивать его речь, задавать ему вопросы только после завершения выступления, говорить все, что хочется, не боясь ошибиться, не допускать оскорбительных замечаний в адрес друг друга);

- мотивировал участников на активное высказывание и отстаивание своего мнения, подчеркнула необходимость решения обсуждаемой проблемы для самих участников фокус - группы.

Затем началась сама дискуссия – выявление мнений по вопросу понятия коммуникативной компетентности и ее параметров. В данном фокусированном интервью были стандартизированы следующие основные вопросы:

1. Что такое "коммуникация"? Роль коммуникации в сфере культуры?

2. Что такое "эффективная коммуникация"?

3. Какие ресурсы, на ваш взгляд, необходимы для построения эффективной коммуникации работника культуры? Перечислите необходимые знания, умения, навыки.

4. Что такое "коммуникативная компетентность"?

5. Через какие параметры можно описать коммуникативную компетентность?

6. Можно ли определить уровень (развитость) коммуникативной компетентности партнера по общению?

7. Чем определяется письменная и устная коммуникативная компетентность?

8. Коммуникативная компетентность при работе с информацией.

9. Коммуникативная компетентность при работе с персоналом.

10. Уровень значимости параметров коммуникативной компетентности.

Порядок и форма обсуждения вопросов оставались свободными. После каждого вопроса модератора в группе начиналось обсуждение проблемы, по ходу которого высказывались различные точки зрения, приводились объяснения и аргументы, формировались и менялись мнения участников.

В ходе дискуссии нами была собрана необходимая информация от участников по обозначенному кругу проблем, были выделены параметры коммуникативной компетентности. По окончании дискуссии, после установления всего спектра мнений, ведущий просил обобщить всю сказанную информацию и распределить перечень параметров коммуникативной компетентности, озвученных участниками, по значимости (от наиболее к наименее значимому). Полученные данные по всем фокус-группам представлены ниже.

Параметры, выделенные фокус-группой №1:

1. Умение находить контакт с собеседником.

2. Умение ясно, четко излагать свои мысли.

3. Умение разрешать конфликтные ситуации, находить компромисс.

4. Эмоциональный настрой, владение эмоциональной сферой.

5. Умение выслушать собеседника.
6. Владение способами приема и передачи информации.
7. Умение расставить приоритеты для достижения цели коммуникации.
8. Умение выдвигать и отстаивать свои цели.
9. Знание языка собеседника (стереотипов).
10. Знание культуры общения собеседника (верований).
11. Знание ценностей собеседника.

Параметры, выделенные фокус-группой №2:

1. Умение говорить, правильно формулировать вопросы.
2. Умение убеждать, менять направление мысли других.
3. Эмоциональный контроль.
4. Умение вступать в контакт с собеседником.
5. Навыки правильного выбора стиля общения.
6. Навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности.
7. Навыки правильного понимания, оценки настроения собеседника.
8. Знание языка и культуры общения собеседника, выбор соответствующего поведения.
9. Промежуточный контроль понимания.
10. Способность к принятию как положительного, так и отрицательного результата коммуникации.

Параметры, выделенные фокус-группой №3:

1. Умение четко формулировать цели и установки.
2. Способность давать прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться.
3. Способность изменения общения с учётом перемены эмоционального настроения партнёров.
4. Способность изменять мнение партнера, склонять на свою сторону.
5. Терпимость, готовность выслушивать мнение других.
6. Отсутствие предвзятости, стереотипного отношения к собеседнику.

7. Способность предвидеть конфликт.
8. Богатый понятийный аппарат; способность общаться на любом уровне.
9. Навыки разрешения конфликтных ситуаций.
10. Знание культуры общения собеседника.
11. Психоэмоциональная сбалансированность.

Объединив результаты группового фокусированного интервью, нами получены следующие результаты после общей оценки данных исследования параметров коммуникативной компетентности работников культуры методом проведения фокус-групп.

Определены наиболее значимые параметры:

1. Умение находить контакт с собеседником.
2. Умение ясно, четко излагать свои мысли.
3. Умение разрешать конфликтные ситуации, находить компромисс.
4. Эмоциональный настрой, владение эмоциональной сферой.
5. Умение говорить, правильно формулировать вопросы.
6. Умение убеждать, менять направление мысли других.
7. Эмоциональный контроль.
8. Умение четко формулировать цели и установки.
9. Способность давать прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться.
10. Способность изменения общения с учётом перемены эмоционального настроения партнёров.
11. Способность изменять мнение партнера, склонять на свою сторону.

2.3 Исследование значимых параметров коммуникативной компетентности методом анкетирования

Безусловно, исследовательские возможности качественных методов не безграничны. Полученные опросными методами данные выражают субъективные мнения респондентов. Их нужно сопоставлять с информацией объективного характера. Наибольший исследовательский эффект групповое интервью дает в сочетании с методом анкетирования, которое проводилось

нами на третьем этапе исследования. Целесообразность проведения анкетирования объясняется тем, что респонденты должны были тщательно подумать над своими ответами, имея перед глазами отпечатанную анкету (Приложение 2).

Таблица – 3 Список параметров, распределенных по местам по степени значимости (от наиболее значащего к наименее значимому)

| | |
|----|---|
| 1 | умение вступать в контакт |
| 2 | умение задавать вопросы |
| 3 | умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроя партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция) |
| 4 | умение разрешать конфликтные ситуации своевременно |
| 5 | знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков |
| 6 | умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки) |
| 7 | владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации |
| 8 | умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом |
| 9 | - умение выдвигать свои цели в ассертивной форме - навыки организации внимания партнёров по общению |
| 11 | навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения |
| 12 | умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии |
| 13 | диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности |
| 14 | умение отстаивать свои цели в ассертивной форме |
| 15 | знание характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение |
| 16 | знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения |
| 17 | умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции |
| 18 | диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности |
| 19 | умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации |
| 20 | - навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности (экспрессивные навыки) - способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться |
| 22 | способность к обработке массивов информации различного объема |
| 23 | способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении |
| 24 | умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации |

| | |
|----|---|
| 25 | умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств |
| 26 | умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения |
| 27 | - способность к диагностике социально-психологической ситуации в условиях будущей коммуникативной деятельности - навыки в подготовке программы общения |

При обработке заполненных анкет подсчитывается средний балл в % по каждому параметру выставленных всеми экспертами. В итоге получается наглядная картина соотношения параметров коммуникативной компетентности, выявляются исключительно важные качества.

Промежуточные результаты исследования параметров коммуникативной компетентности методом анкетирования представлены таблично в приложение 5 и графически в приложении 6.

Обобщенные результаты анализа и определение психолого-педагогических возможностей развития коммуникативной компетентности работников культуры

Основной задачей нашего исследования являлось изучение значимых параметров коммуникативной компетентности работников культуры. Нами получены экспериментальным образом полученные данные по итогам проведения экспертной оценки, фокус-групп и анкетирования. На каждом этапе исследования были выявлены наиболее и наименее значимые параметры коммуникативной компетентности.

По итогам проведения сравнительного анализа и интерпретации результатов исследования выделены такие параметры коммуникативной компетентности работников культуры:

1. Умение управлять своим восприятием и организовывать его.
2. Правильно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению.
2. Умение вступать в контакт.

3. Умение ясно, четко излагать свои мысли, формулировать вопросы.
4. Умение активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров.
5. Умение разрешать конфликтные ситуации своевременно.
6. Способность изменять направление мысли собеседника.

Данный набор параметров мы предлагаем использовать для диагностики коммуникативной компетентности работника культуры и определения направления психолого-педагогических возможностей развития коммуникативной компетентности работников культуры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенной работы позволяют сделать следующие выводы:

1. Исходя из того, что в современном обществе возрастает значимость компетентности в общении, выделение параметров для диагностики последней является актуальной проблемой психологии.

2. В данной работе был проведен теоретический анализ различных точек зрения на содержание понятия коммуникативная компетентность, который позволяет сделать вывод, что она представляет собой систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

3. В теории было рассмотрено несколько подходов к описанию параметров коммуникативной компетентности, проанализировав которые, мы разработали анкету для проведения исследования.

4. Было проведено экспериментальное исследование по выделению методически значимых параметров коммуникативной компетентности работника культуры. На каждом этапе исследования были получены промежуточные данные, выявлены наиболее и наименее значимые параметры и составлены обобщенные таблицы результатов.

5. По итогам проведения сравнительного анализа и интерпретации результатов исследования получилась наглядная картина параметров коммуникативной компетентности, являющихся методически значимыми.

Отметим что гипотеза, которая была поставлена нами в начале исследования, о существовании ряда методически значимых параметров, нашла свое подтверждение.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – Москва: Просвещение, 2000 - 376 с.
2. Бодалев А. А. Психологическое общение / А. А. Бодалев. – Москва: Модек, 2001 – 256 с.
3. Василюк Ф. Е. Психология переживания / Ф. Е. Василюк. – Москва: Академия, 2000 – 281 с.
4. Вересов Н. Н. Психология управления / Н. Н. Вересов. – Москва: Проспект, 2006 – 310 с.
5. Выханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент / О. С. Выханский, А. И. Наумов. – Москва: Академический проспект, 1999 – 210 с.
6. Гавра Д. И. Коммуникативная компетентность личности: структурная трансакционная модель. Материалы научно-практической конференции / Д. И. Гавра. - Томск: Дельтаплан, 2004 – С. 26-28.
7. Донцов А. И. Психология коллектива / А. И. Донцов. – Москва: Изд-во Моск. ун-та, 2004. – 183 с.
8. Жуков Ю. М., Введение в практическую и социальную психологию / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, О. В. Соловьева. – Москва: Смысл, 2006. – 373 с.
9. Кузьмина Е. С. Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально – психологических понятий / под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. – Ленинград: Лениздат, 2003. – 240 с.
10. Коломенский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах / Я. Л. Коломенский. – Минск, 2000. – 237 с.
11. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского,

М. Г. Ярошевского. – Москва. Просвещение, 2001. – 389 с.

12. Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. Л. Кричевский. – Москва: Академия, 2003. – 214 с.

13. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М., Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – Москва: Просвещение, 2001. – 236 с.

14. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Социальная психология малой группы: Учеб. пособие для вузов / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – Москва: Аспект Пресс, 2001. – 259 с.

15. Кузьмин Е. С. Основы социальной психологии / Е. С. Кузьмин. – Санктпетербург: Питер, 2007. – 329 с.

16. Макаренко А. С. Полное собрание сочинений / А. С. Макаренко. – Москва: Проспект, 2001. – 310 с.

17. Мелибурда Е. Л. Я – Ты – мы: Психологические возможности улучшения общения / Е. Л. Мелибурда. – Москва: Просвещение, 2006. – 265 с.

18. Парыгин Б. Д. Социальная психология как наука / Б. Д. Парыгин. – Санктпетербург: Питер, 2007. – 249 с.

19. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. – Санктпетербург: ИГУП, 1999. – 230 с.

20. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – Москва: Академия, 2002. – 213 с.

21. Петровский А. В. Личность, деятельность, коллектив / А. В. Петровский. – Москва: Просвещение, 2000. – 190 с.

22. Платонов Ю. П. Психология коллективной деятельности: Теоретико-методологический аспект / Ю. П. Платонов. – Санктпетербург: ЛОИРО, 2000. – 181 с.

23. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. – Москва: Когито-центр, 2002. – 213 с.

24. Ровер М.-А, Тильман Ф. Психология индивида и группы / М.-А. Ровер,

Ф. Тильман. – Москва: Просвещение, 2001. – 245 с.

25. Розанова В. А. Психология управления. Учебное пособие, изд. 2-е, перераб. и доп. / В. А. Розанова – Москва: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2000. – 190 с.

26. Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций / Е. В. Руденский. – Москва: Проспект, 2003. – 224 с.

27. Социальная психология. Краткий очерк / под общ. ред. Т. П. Предвечногo, Ю. А. Шерковина. – Москва: Академия, 2005. – 256 с.

28. Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов / сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. – Москва: Аспект Пресс, 2003. – 260 с.

29. Стратегия модернизации содержания общего образования: Материалы для разработки документов по обновлению образования / под ред. А. А. Пинского. – Москва: Мир книги, 2001. – 210 с.

30. Спивак В. А. Корпоративная культура / В. А. Спивак. – Санктпетербург: Питер, 2001. – 184 с.

31. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии / под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой. – Москва: Просвещение, 2000. – 212 с.

32. Хасан Б. И. Границы компетенций: педагогическое вменение и возрастные притязания. Педагогика развития: ключевые компетентности и их становление / Б. И. Хасан. – Красноярск, 2003 – 145 с.

33. Шакуров Р. Х. Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом / Р. Х. Шакуров. – Москва: Академия, 2002 – 261 с.

34. Шепель В. М. Настольная книга бизнесмена и менеджера / В. М. Шепель. – Москва: Финансы и статистика, 1992. – 238 с.

35. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – Москва: Просвещение, 2001. – 211 с.

36. Щедровицкий П. Г. Коммуникативная и рефлексивная компетенция в

рамках мыследеятельностного подхода: контуры нового понимания. Педагогика развития: ключевые компетентности и их становление / П. Г. Щедровицкий. – Красноярск, 2003. – 210 с.

37. Александров Ю. И. Субъективный опыт, культура и социальные представления : монография / Ю. И. Александров, Н. Л. Александрова. – М.: Институт психологии РАН, 2009. – 320 с.

38. Демин В. А. Профессиональная компетентность специалиста: понятие и виды // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2000. - №4 – 42 с.

39. Иванова Л. Ф. Инновационные условия развития профессиональной компетентности учителя // Инновации в образовании. – 2003. - №4 – 80 с.

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ:

40. Петровская Л. А. Компетентность в общении. – <http://e-koncept.ru/2015/75133.htm>. Дата обращения: 09.04.17.

41. Проблемы и границы компетентности – <http://www.psyword.ru/for-students/cards/general-psychology/966-2010-11-12-13-08-40.html>. Дата обращения: 16.03.17.

Бланк экспертной оценки

Необходимо проранжировать каждый параметр коммуникативной компетентности менеджеров среднего звена по степени значимости:

1 – наименее значимый

2 – значимый

3 – наиболее значимый

| Параметры коммуникативной компетентности | оценка |
|---|--------|
| | 1 |
| 1. Коммуникативно-диагностическая компетентность | |
| 1. способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности | |
| 2. способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении | |
| 3. способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться | |
| 4. умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств | |
| 2. Коммуникативно-программирующая компетентность | |
| 1. знание характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение | |
| 2. знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения | |
| 3. навыки в подготовке программы общения | |
| 4. способность к обработке массивов информации различного объема | |
| 5. навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения | |
| 6. умение выдвигать свои цели в ассертивной форме | |
| 7. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения | |

| | |
|--|--|
| 3. Коммуникативно-исполнительская компетентность | |
| 1. умение вступать в контакт | |
| 2. навыки организации внимания партнёров по общению | |
| 3. умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом | |
| 4. умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции | |
| 5. умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации | |
| 6. умение задавать вопросы | |
| 7. умение отстаивать свои цели в ассертивной форме | |
| <p>8. Способность осуществлять социально-психологическое управление процессами саморегуляции:</p> <p>1. умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция)</p> <p>2. умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки)</p> <p>3. навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности (экспрессивные навыки)</p> | <p>9. знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков</p> <p>10. владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации</p> |
| 11. умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации | |
| 12. умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии | |
| 13. способность к эмпатии | |
| 14. умение разрешать конфликтные ситуации своевременно | |
| 15. диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности | |

Анкета

Необходимо проранжировать каждый параметр коммуникативной компетентности по степени значимости:

1 – наименее значимый

5 – наиболее значимый

| Параметры коммуникативной компетентности | оценка | | | | |
|--|--------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении | | | | | |
| 2. умение вступать в контакт | | | | | |
| 3. умение разрешать конфликтные ситуации своевременно | | | | | |
| 4. способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться | | | | | |
| 5. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения | | | | | |
| 6. умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом | | | | | |
| 7. умение задавать вопросы | | | | | |
| 8. умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция) | | | | | |
| 9. умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации | | | | | |
| 10. способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности | | | | | |
| 11. навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения | | | | | |
| 12. умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки) | | | | | |
| 13. умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств | | | | | |
| 14. способность к обработке массивов информации различного объема | | | | | |
| 15. умение выдвигать свои цели в ассертивной форме | | | | | |
| 16. умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции | | | | | |
| 17. умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации | | | | | |
| 18. навыки организации внимания партнёров по общению | | | | | |
| 19. навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| деятельности (экспрессивные навыки) | | | | | |
| 20. навыки в подготовке программы общения | | | | | |
| 21. знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков | | | | | |
| 22. умение отстаивать свои цели в ассертивной форме | | | | | |
| 23. умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии | | | | | |
| 24. владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации | | | | | |
| 25. диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности | | | | | |
| 26. способность к эмпатии | | | | | |
| 27. знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения | | | | | |
| 28. знание характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение | | | | | |

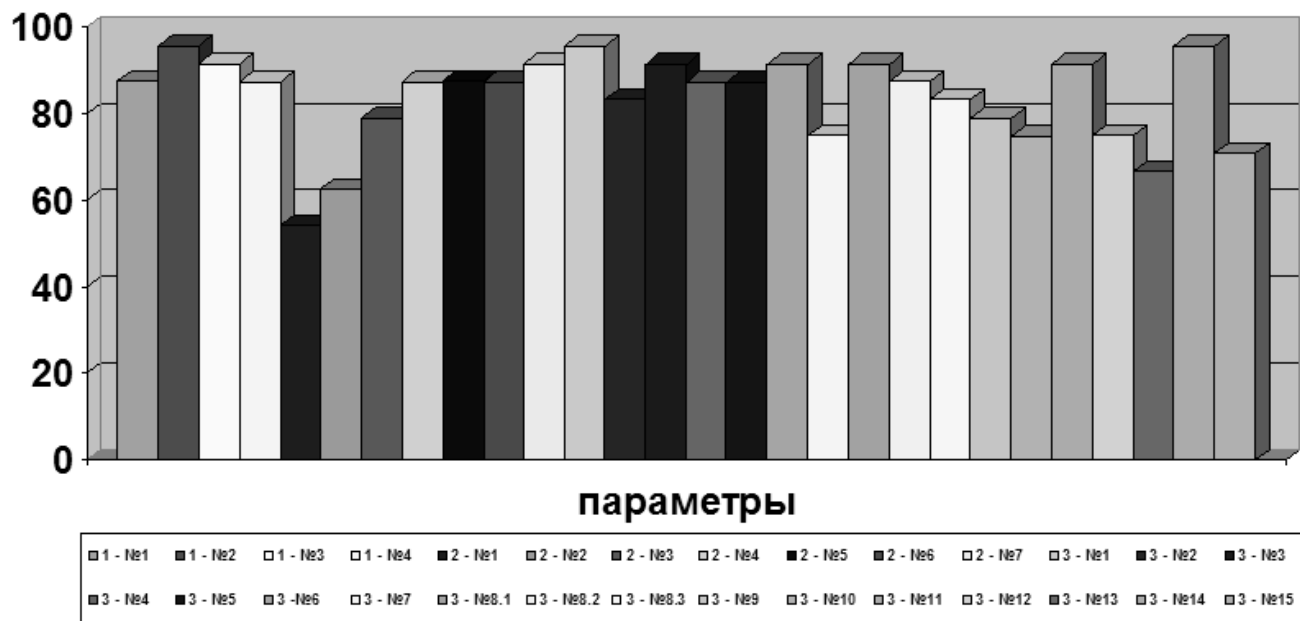
Приложение 3

Сводная таблица результатов экспертной оценки коммуникативной компетентности делового общения менеджера

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Итог о % | места |
|--|---|---|---|---|---|---|---|----------------|-------|
| 1. Коммуникативно-диагностическая компетенция | | | | | | | | | |
| - способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 87,5 |
| - способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 95,8 |
| - способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 91,6 |
| - умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 87,4 |
| 2. Коммуникативно-программирующая компетенция | | | | | | | | | |
| - знание характеристик основных каналов коммуникации, по которым может передаваться сообщение | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 54,2 |
| - знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 62,5 |
| - навыки в подготовке программы общения | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 79,1 |
| - способность к обработке массивов информации различного объема | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 87,4 |
| - навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 87,5 |
| - умение выдвигать свои цели в ассертивной форме | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 87,4 |
| - умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 91,6 |
| 3. Коммуникативно-исполнительская компетенция | | | | | | | | | |
| - умение вступать в контакт | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 95,8 |
| - навыки организации внимания партнёров по общению | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 83,3 |
| - умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91,6 |
| - умение стимулировать партнера к коммуникативной | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 87,4 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|----|--|--|
| активности, к прояснению его позиции | | | | | | | | | | | | |
| - умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 87,4 | 4 | | |
| - умение задавать вопросы | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91,6 | 2 | | |
| - умение отстаивать свои цели в асертивной форме | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 75 | 8 | | |
| 4. Способность осуществлять социально- психологическое управление процессами саморегуляции: | | | | | | | | | | | | |
| - умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроения партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция) | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 91,6 | 2 | | |
| - умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки) | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 87,5 | 3 | | |
| - навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативной деятельности (экспрессивные навыки) | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 83,3 | 5 | | |
| 5. знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 79 | 7 | | |
| - владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 74,8 | 9 | | |
| - умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 91,6 | 2 | | |
| - умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 75 | 8 | | |
| - способность к эмпатии | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 66,6 | 11 | | |
| - умение разрешать конфликтные ситуации своевременно | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 95,8 | 1 | | |
| - диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 70,9 | 10 | | |

Результаты экспертной оценки



параметры см. в бланке экспертной оценки (приложение 1)

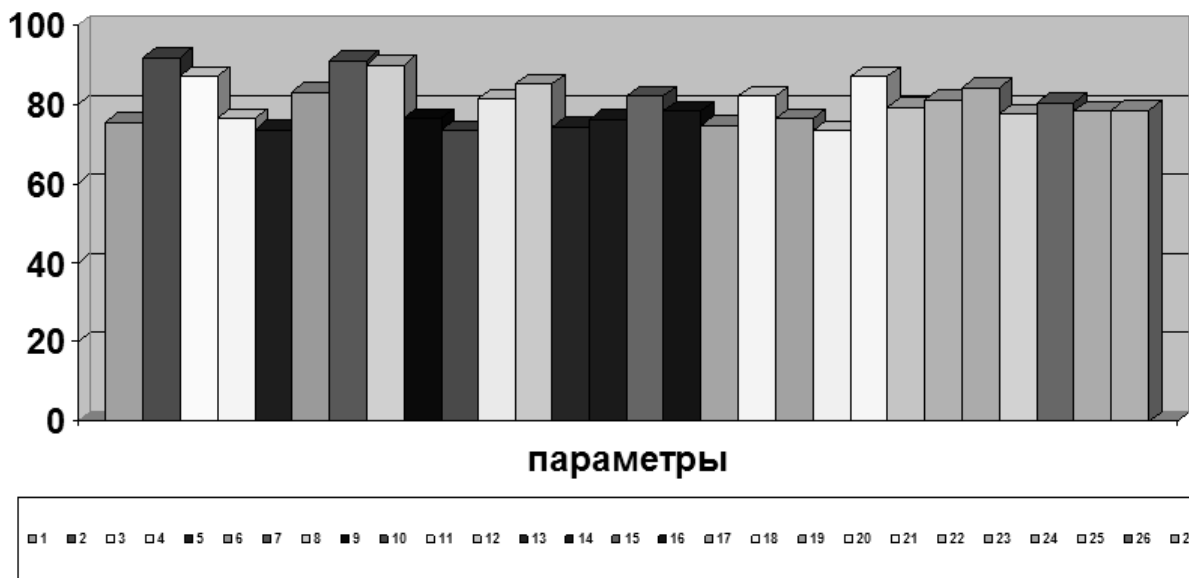
Рисунок 1 Результаты экспертной оценки коммуникативной компетентности делового общения менеджера

Приложение 5

Сводная таблица результатов анкетирования

| Параметры коммуникативной компетентности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | ито го | ме го |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------|----------|
| 1. способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 75,6 | 21 |
| 2. умение вступать в контакт | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 1 |
| 3. умение разрешать конфликтные ситуации своевременно | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 87,2 | 4 |
| 4. способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 76,5 | 19 |
| 5. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 73,7 | 24 |
| 6. умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 83,2 | 8 |
| 7. умение задавать вопросы | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 91,1 | 12 |
| 8. умение остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроя партнёров (эмоционально-психологическая саморегуляция) | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 90 | 3 |
| 9. умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 76,6 | 18 |
| 10. способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 73,6 | 25 |
| 11. навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 81,4 | 10 |
| 12. умение управлять своим восприятием и организовывать его; верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению (перцептивные навыки) | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 85,2 | 6 |
| 13. умения и навыки определения характера и прагматических параметров | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 74,4 | 23 |

Результаты анкетирования



Название параметров см. в анкете (приложение 2)

1 Рисунок 2 Результаты анкетирования